

**PERAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN
SEKRETARIAT DAERAH DALAM MEWUJUDKAN
CURRENT IMAGE PEMERINTAH KABUPATEN
LABUHANBATU UTARA**

SKRIPSI

Oleh:

RIDHA ZULAIHA

1903110276

**Program Studi Ilmu Komunikasi
Konsentrasi Hubungan Masyarakat**



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2024**

PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

Nama : Ridha Zulaiha
NPM : 1903110276
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Padahari, tanggal : Jumat, 23 Februari 2024
Waktu : Pukul 08.15 s/d Selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Dr. RIBUT PRIADI, S.Sos., M.I.Kom
PENGUJI II : Assoc.Prof.Dr. Abrar Adhani, S.Sos., M.I.Kom
PENGUJI III : Dr. Fadhil Pahlevi Hidayat, S.Sos., M.I.Kom

()
()
()

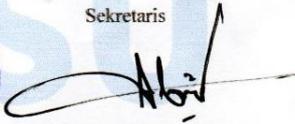
PANITIA PENGUJI

Ketua

Sekretaris


Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP




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

Unggul | Cerdas | Terpercaya

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai bimbingan diberikan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi oleh:

Nama : RIDHA ZULAIHA
NPM : 1903110276
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : PERAN PROKOPIM SEKRETARIAT DAERAH DALAM MEWUJUDKAN CURRENT IMAGE PEMERINTAH KABUPATEN LABUHANBATU UTARA

Medan, 01 Februari 2024

PEMBIMBING


Dr. FADHIL PAHLEVI HIDAYAT, S.I.Kom., M.I.Kom

DISETUJUI OLEH
KETUA PROGRAM STUDI


AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom


Dr. ARIEF SALEH, S.Sos., M.SP

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

PERNYATAAN

Dengan ini saya, Ridha Zulaiha, NPM 1903110276, 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 skripsi 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 skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaaan 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. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian skripsi saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 13 Juni 2024

Yang Menyatakan,



Ridha Zulaiha

NPM. 1903110276

**PERAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PEMERINTAH DAERAH
DALAM MEWUJUDKAN *CURRENT IMAGE* PEMERINTAH
KABUPATEN LABUHANBATU UTARA**

RIDHA ZULAIHA

1903110276

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran protokol dan komunikasi pimpinan Daerah dalam mewujudkan *current image* Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Utara. Jenis penelitian yang digunakan yaitu Kualitatif, dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini dilakukan di Kantor Bupati Labuhanbatu Utara. Narasumber terdiri dari Kepala Bagian Protokol Komunikasi Pimpinan (Prokopim) dan Protokoler. Adapun hasil penelitian menunjukkan Prokopim Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Utara dalam menjalankan strategi komunikasinya tidak sebatas berkomunikasi langsung dengan masyarakat dan stakeholder saja tetapi ditunjang dengan media sebagai kelancaran komunikasinya. Peran media tersebut tidak hanya menjadi sarana komunikasi saja tetapi juga sebagai media publikasi kehumasan yang sangat penting kaitannya dengan pengaduan dari masyarakat serta peresponan pemberitaan atau penanganan isu yang keliru. Adapun Faktor-faktor yang mempengaruhi perubahan sikap terhadap objek sosial dan isu yang berpengaruh terhadap strategi komunikasi prokopim dalam membangun *current image* dapat terlihat melalui Teori Penilaian Sosial. Pada saat lembaga pemerintahan mendapatkan masalah berupa isu dan pemberitaan yang keliru yang dapat menurunkan citra instansinya baik dalam hal komentar negatif maupun persepsi negatif dari masyarakatnya, melalui teori ini prokopim Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Utara dapat melihat dan membangun kembali *current image* lembaganya.

Kata Kunci: Peran, Komunikasi, *Current image*

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada kita semua. Sholawat dan salam semoga tercurahkan pada Nabi Muhammad SAW yang telah menyampaikan risalah dan syariat islam kepada seluruh umat manusia. atas rahmat Allah SWT, akhirnya penulis bisa menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Peran Protokol dan Komunikasi Pimpinan Daerah dalam Mewujudkan *Current Image* Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Utara”**.

Selanjutnya, demi penyempurnaan proposal tesis ini, penulis sangat mengharapkan bimbingan serta arahan dari pembimbing Skripsi, Semoga kiranya dengan bantuan bimbingan tersebut, penulis dapat segera menyelesaikan tugas akhir ini hingga tuntas.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari banyaknya bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung oleh beberapa pihak. Secara khusus ucapan terimakasih saya ucapkan kepada ayah saya tercinta **Tumiran, S.Pd** dan Ibu saya **Suparmi** yang telah banyak berkorban demi keberhasilan dalam proses penyelesaian tugas akhir ini dan juga Abang serta Kakak saya yaitu **Muhammad Rasyid Al Ridho, S.Pd** dan Kakak Saya **Ridha Syahida, S.Pd**, dan **Ridha Safitri, SE** yang selalu memberikan segala doa, bantuan dan dukungan kepada saya selama ini. Pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, yang telah memberi penulis kesempatan untuk melaksanakan pendidikan di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara ini.
2. Bapak Dr. Arifin Saleh, S.Sos., M.SP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial

dan Ilmu Politik, dan Bapak Dr. Abrar Adhani, S.Sos., M.I.Kom selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, serta Ibu Dra. Hj. Yurisna Tanjung, M.AP selaku Wakil dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik sekaligus Dosen dan Penasehat Akademik.

3. Bapak Akhyar Anshori, S.Sos., M.I.Kom selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Faizal Hamzah Lubis, S.Sos., M.I.Kom selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Fadhil Pahlevi Hidayat, S.I.Kom., M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu penulis dalam memberikan masukan serta bimbingan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara serta para Staf dan Akademik..
7. Bapak Ali Akhbar Hasibuan Yang merupakan Kepala Bagian Protokol Komunikasi Pimpinan, dan Imron Mawahda Siregar selaku Protokoler Sebagai Narasumber Skripsi Saya.
8. Teman seperjuangan saya grup di MELINGKAR, Nadila Aulia. Nazliyanti Nurhidayah, Rahmita Desma, dan Shandra Febriani Siregar.
9. Teman seperjuangan saya di grup ALEK, Atikah Khairuna, S.F Namira, Yowana Fadhilah.
10. Terimakasih untuk teman masa kecil Intan Fitriani, Dini Lailani, Riha Dattu Aisy dan Nur Ririn Ridha Hasini.
11. Terimakasih untuk Nur Ainun the partner of roommate, yang sudah menemani dalam keadaan susah dan senang Bersama.
12. Seseorang yang pernah mengajarku bahwa tidak segalanya yang buruk itu harus dipandang buruk, *my precious, I have to tell you thankyou...*
13. Terakhir terimakasih untuk diri sendiri karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini, mampu mengendalikan diri dari berbagai kesulitan hidup.

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kesalahan penulisan dalam Tesis ini. Karena memang manusia tidak pernah luput dari yang namanya kesalahan dan saya juga masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk menyelesaikan skripsi ini, semoga penelitian ini dapat memberi manfaat untuk kepentingan penelitian dan pihak yang membutuhkan.

Medan, Februari 2024

Penulis

RIDHA ZULAIHA

NPM : 1903110276

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACTS	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Pembatasan Masalah	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
1.6. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II URAIAN TEORITIS	9
2.1. Teori Komunikasi.....	9
2.1.1. Pengertian Komunikasi Organisasi	14
2.1.2. Konsep Komunikasi	15
2.1.3. Bentuk-Bentuk Komunikasi	16
2.1.4. Tujuan Komunikasi	21
2.1.5. Hambatan dan Rintangan Komunikasi.....	21
2.2. Teori Komunikasi Pemerintah	23
2.2.1. Pemerintah.....	25
2.2.2. Konsep Komunikasi Pemerintah	25
2.2.3. Strategi Komunikasi Pemerintahan	26
2.2.4. Proses Komunikasi Pemerintah.....	27
2.2.5. Hambatan Komunikasi Pemerintahan	29
2.3. <i>Current Image</i>	30
2.3.1. Tahap Penciptaan Citra	31
2.3.2. Pembentukan Citra	33
2.3.3. Tahap Pemeliharaan Citra	34
2.3.4. Tahap Pemulihan Citra.....	35
2.4. Anggapan Dasar	36

2.5. Penelitian Terdahulu	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	40
3.1. Metode Penelitian.....	40
3.1.1. Jenis Penelitian	40
3.1.2. Kerangka Konsep	40
3.1.3. Definisi Konsep.....	40
3.1.4. Kategori Penelitian	42
3.1.5. Narasumber	42
3.1.6. Teknik Pengumpulan Data	42
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1. Sejarah Protokol Komunikasi Pimpinan	45
4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	49
Peran Protokol Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah dalam Mewujudkan <i>Current Image</i> Pemerintahan Labuhanbatu Utara.....	49
4.2.1. Peran Protokol Komunikasi Pimpinan Kabupaten Labuhanbatu Utara	52
4.2.2. <i>Current Image</i> Pemerintah Labuhanbatu Utara	54
BAB V PENUTUP.....	58
5.1. Kesimpulan.....	58
5.2. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	60
DAFTAR LAMPIRAN	63

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan pemerintah selalu menjadi bagian penting dari masyarakat, termasuk pelayanan dalam menyampaikan berbagai informasi kepada masyarakat, baik itu informasi kebijakan, program maupun aturan-aturan yang ada. Tugas dan fungsi humas tentunya sangat melekat pada bagian protokol dan komunikasi di setiap Lembaga pemerintahan. Keberhasilan dari penyampaian informasi dari pemerintah kepada masyarakat tentunya ditentukan dari bagaimana komunikasi yang digunakan oleh pemerintah tersebut.. Pengertian komunikasi dapat dimaknai sebagai jalannya proses dimana seseorang maupun sekelompok orang menciptakan serta menggunakan sejumlah informasi agar saling terhubung dengan lingkungan sekitar. Konsep tersebut sangat relevan dengan tugas dari bagian protokol dan komunikasi pada sebuah Lembaga pemerintahan. Artinya proses komunikasi, harus baik serta terukur dalam pelaksanaannya. Tugas dan fungsi memberikan informasi pada pemerintahan, biasanya melekat pada bagian humas instansi tersebut, proses komunikasi yang dilakukan dalam menyampaikan informasi tentunya beragam, ada secara pribadi, kelompok, baik secara formal maupun non formal. Konsep Humas adalah kegiatan komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada karyawan dan masyarakat untuk menciptakan hubungan yang harmonis antara karyawan serta masyarakat. Pada pelaksanaannya Humas bertanggung jawab dalam membangun dan mempertahankan komunikasi yang baik dan bermanfaat antara organisasi dan publik. Bidang Humas membantu dalam mendidik, memberikan informasi, membangkitkan ketertarikan masyarakat,

merencanakan strategi untuk meraih simpati hingga membuat masyarakat mengerti dalam situasi tertentu. Humas bertugas untuk mengemas seluruh laporan kegiatan dalam bentuk berita agar menjadi sebuah informasi yang layak untuk disebarluaskan kepada khalayak. Hal ini tentunya menjadi bagian penting dan utama dari bagian protokol dan komunikasi sekretaris daerah Kabupaten Labuhanbatu Utara dalam upaya memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat.

Keberadaan pemerintah sebagai upaya deseminasi informasi kebijakan pemerintah yang merupakan hal penting untuk dilaksanakan dengan optimal melalui pemda. Adapun konstitusi yang menjamin hak-hak Warga Negara Indonesia pada pasal 28 f UUD 1945 yang berbunyi :

“Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, ... dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia.”

Komunikasi Pemerintah pusat-daerah diantaranya juga meliputi aspek koordinasi, komunikasi, dan pendelegasian wewenang. Dalam fungsi pengorganisasian untuk menentukan apa yang perlu dilakukan, bagaimana cara melakukan dan siapa yang harus melakukannya. Ketika terjadi perubahan struktur organisasi, maka para manajer terlibat dalam desain organisasi yang terkait dengan enam unsur penting antara lain: Spesialisasi Kegiatan, Departementalisasi, Rantai Komando, Sentralisasi dan Desentralisasi, serta Formalisasi.

Komunikasi sangatlah penting bagi sekumpulan orang atau organisasi, karena dengan adanya komunikasi informasi yang akan disampaikan pada seseorang itu dapat tersampaikan dengan tepat. Pentingnya komunikasi bagi

sebuah organisasi maupun kehidupan sosial, budaya, pendidikan, dan politik sudah didasari oleh para cendekiawan sejak Aristoteles yang hidup ratusan tahun sebelum masehi. Dalam arti kata bahwa komunikasi itu minimal harus mengandung kesamaan makna antara dua pihak yang terlibat. Menurut teori Harold Lasswell, komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu. Laswell menghendaki agar komunikasi dijadikan objek studi ilmiah, bahkan setiap unsur diteliti secara khusus.

Pada prinsipnya, kaidah-kaidah komunikasi –baik secara langsung atau melalui media pelantara –tetap harus dijunjung tinggi. Ketika seorang individu atau masyarakat sedang berkomunikasi, maka pada dasarnya mereka sedang membangun unsur kepercayaan di sela-sela relasi komunikasi (Mujahiddin & Said, 2017).

Dimana sebagai kepala daerah harus memiliki tanggungjawab terhadap masyarakatnya, pemilihan Kepala Daerah merupakan rekrutmen politik, yaitu penyeleksian rakyat terhadap tokoh-tokoh yang mencalonkan diri sebagai Kepala Daerah baik Gubernur/Wakil Gubernur, Bupati/Wakil Bupati atau Walikota/Wakil Walikota. Aktor utama sistem pemilihan kepala daerah adalah rakyat, parpol dan calon kepala daerah. Ketiga aktor tersebut terlibat langsung dalam kegiatan pemilihan kepala daerah (Anshori, 2018).

Maka dari itu penting bagi suatu instansi untuk memiliki humas yang dapat mendukung segala aspek kegiatan yang dapat mewujudkan citra yang baik bagi kepala daerah yang sudah terpilih.

Bila pejabat publik itu berkomunikasi langsung dengan publiknya, maka kegiatan humas pemerintah itu dilakukan langsung oleh pejabat publik yang bersangkutan. Bukan melalui staf humas. Ini merupakan fenomena baru dalam praktik humas pemerintahan karena kegiatan kehumasannya dilakukan langsung pejabat publiknya (Syahputra et al., 2018).

Terjadinya gangguan pada komunikasi ini merupakan segala sesuatu yang dapat membelokkan maksud pengiriman pesan, dan segala sesuatu yang menghambat proses penerimaan pesan seperti yang dimaksudkan oleh pengirim pesan. Karena adanya hambatan tersebut maka dapat memungkinkan proses komunikasi tidak berjalan dengan baik, dan tujuan dari sebuah komunikasi tersebut tidak dapat tercapai. Ruang publik dan pengambilan keputusan kolektif perlu dihidupkan kembali. Selain itu, praktisi kehumasan dapat mendorong lebih banyak inklusivitas, transparansi, dan masukan dari para pengguna medsos atau netizen. Praktisi kehumasan diharapkan memiliki pemahaman yang solid tentang gambaran besarnya sehingga mereka bisa bertindak sebagai penasihat untuk organisasi mereka. Penggunaan media sosial dilakukan praktisi kehumasan dengan fokus pada pencapaian untuk jangka panjang bukan pada jangka pendek.

Dalam hal ini peran Humas sangatlah penting untuk membantu suatu organisasi dalam mencapai tujuan tertentu. Humas merupakan fungsi manajemen yang menilai sikap publik, mengidentifikasi kebijakan dan tata cara seseorang atau organisasi demi kepentingan publik, serta merencanakan dan melakukan suatu program kegiatan untuk memperoleh pengertian, pemahaman, dan dukungan dari publiknya. Humas membantu suatu organisasi dan publiknya untuk saling beradaptasi secara menguntungkan. Humas adalah usaha organisasi untuk

memperoleh kerja sama dari sekelompok orang. Humas membantu organisasi berinteraksi secara efektif dan berkomunikasi dengan publik utama.

Humas pemerintahan adalah lembaga humas yang melakukan fungsi manajemen dalam bidang informasi dan komunikasi yang persuasif, efektif, dan efisien untuk menciptakan hubungan yang harmonis dengan publiknya melalui berbagai sarana kehumasan dalam rangka menciptakan citra dan reputasi yang positif bagi Instansi Pemerintahan. Dalam sebuah organisasi pemerintahan daerah, humas sering diposisikan sebagai jembatan dari pimpinan Pemerintah Daerah dalam hubungannya dengan publik.

Menurut Stainberg tujuan Humas adalah untuk menciptakan publik yang favourable tentang kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh organisasi yang bersangkutan. Empat orang ahli lainnya yakni Marshall etal dalam *public administration* merumuskan tujuan Humas: Secara Positif, yaitu berusaha untuk mendapatkan dan menambah penilaian dan *goodwill* suatu organisasi atau badan. Secara *Defnitife*, yaitu berusaha untuk membela diri terhadap masyarakat yang bernada negatif bila mana diserang dan serangan itu kurang wajar.

Fungsi manajemen dalam humas sebagaimana yang disebutkan oleh Cutlip dan Center (Faustyna, 2022) adalah untuk menilai sikap, dan perilaku, menentukan kebijakan, merencanakan dan membuat program, atau humas adalah aktor di instansi dalam komunikasi pemasaran. Humas yang pertama adalah menciptakan kesan. Kesan merupakan sesuatu yang terasa atau terpikirkan terhadap seseorang, produk, atau situasi, sesuai dengan tingkat pengetahuan orang tersebut, jadi adapun tugas humas dalam menciptakan kesan guna stigma

seseorang terhadap perusahaan tersebut baik dan menjadi suatu keuntungan bagi perusahaan itu sendiri.

Maka dari itu fungsi Humas ternyata sangat penting dalam organisasi dan lembaga pemerintahan. Humas dituntut berperan dan berfungsi secara strategis dan profesional sehingga seorang Humas haruslah memiliki kualifikasi yang memadai. Peraturan perundang-undangan tentang Humas pada pasal 39 sub bagian Humas, mempunyai tugas sebagai berikut : a) Mengumpulkan informasi dalam rangka menyeleraskan kepentingan pemerintahan dengan kebutuhan aktual masyarakat, b) Menyusun berita tentang kegiatan Pemerintah Daerah dalam menyusun bentuk release berita serta menyajikan berita kepada pihak-pihak yang berkepentingan, c) Melakukan kemitraan dengan pers media cetak dan elektronik sebagai upaya untuk publikasi kegiatan di lingkungan Pemerintahan Daerah, d) Memfasilitasi dalam rangka pencitraan pemerintah sebagai sarana untuk menggalang dukungan masyarakat, e) Menganalisa dan memberikan informasi kegiatan Pemerintahan Kabupaten kepada masyarakat umum, organisasi masyarakat dan pers, 4 f) Melaksanakan klarifikasi pemberitaan di media massa dan menjaga agar tidak terjadi kesalahpahaman pemberitaan, g) Menyaring informasi dari masyarakat umum, dan h) Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya (Novianti et al., 2020).

Dalam hal ini akan timbul pertanyaan, bagaimana sebuah perusahaan atau lembaga bisa mendapatkan atensi dari masyarakat dan bagaimana sebuah perusahaan dapat dipercaya oleh masyarakat? Jawabannya adalah dengan adanya citra. Citra yang tertanam di benak masyarakat berkaitan erat dengan timbulnya

rasa hormat, kesan-kesan yang baik, dan menguntungkan terhadap suatu citra organisasi atau perusahaan yang diwakili oleh pihak humas atau *public relations*. Biasanya, landasan citra itu berakar dari nilai-nilai kepercayaan yang pasti diberikan secara individual, dan merupakan pandangan atau persepsi. Proses akumulasi dari amanah kepercayaan yang telah diberikan oleh individu-individu tersebut akan mengalami suatu proses cepat atau lambat untuk membentuk suatu opini publik yang lebih luas, yaitu sering dinamakan dengan citra (*image*). Citra merupakan gambaran atau pandangan tentang reputasi, identitas, karakter, dan prestasi. Penting bagi sebuah organisasi atau perusahaan menampilkan citra positif, agar strategi dan tujuan perusahaan tercapai. *Public relations* dituntut untuk membangun dan menjaga sebuah citra.

Protokol Komunikasi Pimpinan Kabupaten Labuhanbatu Utara (PROKOPIM) merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang mengimplementasikan digital *public relations* sebagai fasilitator komunikasi bagi masyarakat untuk memahami serta mengetahui penyelenggaraan program Pemerintahan Kabupaten Labuhanbatu Utara, yang mempunyai fungsi sebagai tempat publikasi Pemerintahan Daerah Kabupaten Labuhanbatu Utara dalam menyebarkan informasi serta meningkatkan layanan publik dan menjaga *current image*. Sebagaimana fungsi dari Protokol dan Komunikasi Pemerintah (PROKOPIM) Kabupaten Labuhanbatu Utara yang merupakan sub bagian dari Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) di Labuhanbatu Utara adalah bertanggung jawab pada bagian protokoler, media dan publikasi serta dokumentasi. Keseluruhan bagiannya dilakukan oleh tim kehumasan yang

dipimpin oleh kepala bagian kehumasan dalam mensukseskan program kerja pemerintah.

Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Utara sudah memiliki struktur kerja yang sudah diatur sedemikian rupa sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Dalam hal ini peneliti tertarik untuk meneliti tentang peran sekretariat daerah dari bagian protokol dan komunikasi pimpinan Kabupaten Labuhanbatu Utara dalam mensukseskan program kerja pemerintah.

Dengan adanya latar belakang tersebut maka saya melakukan penelitian bagaimana Protokol dan Komunikasi Pemerintah (PROKOPIM) Kabupaten Labuhanbatu Utara dalam mewujudkan *current image* pemerintah kabupaten labuhanbatu utara di Masyarakat.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana peran Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah dalam Mewujudkan *Current Image* Pemerintahan Kabupaten Labuhanbatu Utara?

1.3. Pembatasan Masalah

Adapun pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Penelitian ini dibatasi hanya pada peran dari Sekretariat Daerah bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Labuhanbatu Utara dalam mewujudkan *current image* pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Utara.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran Sekretariat Daerah bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Labuhanbatu Utara dalam mewujudkan *Current Image* Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Utara.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Peneliti menggunakan manfaat teoritis yang bertujuan untuk pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya tentang bagaimana peran Sekretariat Daerah bagian Protokol dan Komunikasi (PROKOPIM) Pimpinan Labuhanbatu Utara dalam mewujudkan *current image* pemerintah.

b. Manfaat Akademis

Peneliti menggunakan manfaat secara akademis diharapkan dapat memberikan manfaat untuk memperdalam ilmu pengetahuan dan dapat menjadi sumber penelitian khususnya bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

1.6. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan proposal ini adalah sebagai berikut:

BAB I : Merupakan pendahuluan yang menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, serta tujuan dan manfaat penelitian.

BAB II : Merupakan uraian teoritis yang menguraikan tentang Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pimpinan dan Humas Pemerintahan.

BAB III : Merupakan persiapan dari pelaksanaan penelitian yang menguraikan tentang metodologi penelitian yang menguraikan tentang metodologi

penelitian, kerangka konsep, narasumber, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, lokasi dan waktu penulisan serta sistematis penulisan.

BAB IV : Merupakan pembahasan yang menguraikan tentang data penelitian dan hasil pembahasan.

BAB V : Merupakan penutup yang menguraikan tentang simpulan dan saran.

BAB II

KAJIAN TEORITIS

2.1. Teori Komunikasi

Istilah komunikasi dalam bahasa Inggrisnya disebut dengan *communication*, berasal dari kata *communication* atau dari kata *communis* yang berarti ‘sama’ atau ‘sama maknanya’ atau ‘pengertian bersama’, dengan maksud untuk mengubah pikiran, sikap, perilaku, penerima dan melaksanakan apa yang diinginkan oleh komunikator. Istilah komunikasi saat ini sudah sedemikian populer dan dipergunakan oleh kebanyakan orang. Ia dipergunakan dalam semua kesempatan baik dalam pembahasan maupun membicarakan berbagai masalah. Komunikasi adalah inti semua hubungan sosial, apabila orang telah mengadakan hubungan tetap, maka sistem komunikasi yang mereka lakukan akan menentukan apakah sistem tersebut dapat mempererat atau mempersatukan mereka, mengurangi ketegangan atau melenyapkan persengketaan apabila muncul.

Komunikasi secara sederhana dapat dimaknai sebagai proses penyampaian informasi atau pesan oleh seorang komunikator kepada komunikan melalui sarana tertentu dengan tujuan dan dampak tertentu pula. Pengertian tersebut sebagaimana dijelaskan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia yang diartikan bahwa komunikasi sebagai “pengirim dan penerimaan pesan atau berita antara dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami” Lebih lanjut, komunikasi berarti proses penyampaian suatu pernyataan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahukan atau mengubah sikap, pendapat dan perilaku, baik secara langsung melalui lisan maupun secara tidak langsung melalui media. Harold Lasswell mengungkapkan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian

pesan-pesan atau lambang- lambang, ide-ide, gagasan perasaan dan fikiran kepada orang lain untuk menjawab pertanyaan sebagai berikut: *Who, Says What, In Which Channel, To Whom, With What Effect ?*

Paradigma Lasswell di atas menunjukkan bahwa komunikasi meliputi lima unsur sebagai jawaban dari pertanyaan yang diajukan itu, yaitu: berdasarkan paradigma Lasswell tersebut, secara sederhana proses komunikasi adalah pihak komunikator membentuk (*encode*) pesan dan menyampaikannya melalui suatu saluran tertentu kepada pihak penerima yang menimbulkan efek tertentu.

Pertama, *Who* (Komunikator), dalam proses komunikasi ada komunikator, yaitu orang yang mengirim dan menjadi sumber informasi dalam segala situasi. Penyampaian informasi yang dilakukan dapat secara sengaja maupun tidak secara sengaja. Kedua, *Says What* (Pesan), komunikator menyampaikan pesan-pesan kepada sasaran yang dituju, pesan yaitu sesuatu yang dikirim atau yang disampaikan. Pesan yang disampaikan dapat secara langsung maupun tidak langsung dan dapat bersifat verbal maupun non verbal.

Ketiga, *In Which Channel* (Media yang digunakan), dalam menyampaikan pesan, komunikator harus menggunakan media komunikasi yang sesuai keadaan dan pesan disampaikan. Adapun media adalah sarana yang digunakan untuk menyalurkan pesan-pesan yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan.

Keempat, *To Whom* (Komunikan), komunikan merupakan individu atau kelompok tertentu yang merupakan sasaran pengiriman seseorang yang dalam proses komunikasi ini sebagai penerima pesan, dalam hal ini komunikator harus

cukup mengenal komunikan yang dihadapinya sehingga nantinya diharapkan mendapatkan hasil yang maksimal dari pesan yang disampaikan.

Kelima, *With What Effect* (Efek), efek adalah respon, tanggapan atau reaksi dalam proses komunikasi. Dengan berpolakan formula Laswell itu, komunikasi didefenisikan sebagai "proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui suatu media yang menimbulkan efek.

1. Fungsi Komunikasi

Melalui komunikasi orang dapat merencanakan masa depannya, membentuk kelompok dan lain-lain. Dengan komunikasi manusia dapat menyampaikan informasi, opini, ide, pengetahuan, perasaan, sikap, perbuatan dan sebagainya kepada sesama secara timbal balik, baik sebagai penyampai maupun penerima pesan. Namun dengan demikian apabila dipandang dari arti lebih luas komunikasi tidak hanya diartikan sebagai pertukaran berita dan pesan tetapi sebagai kegiatan individu dan kelompok mengenai tukar menukar data, fakta, dan ide maka fungsinya dalam setiap sistem sosial adalah sebagai berikut:

- a. Informasi yaitu pengumpulan, penyimpanan, pemrosesan, penyebaran berita, data, gambar, fakta dan pesan opini dan komentar yang dibutuhkan agar dapat dimengerti dan beraksi secara jelas terhadap kondisi lingkungan dan orang lain agar dapat mengambil keputusan yang tepat.
- b. Sosialisasi (pemasyarakatan) yaitu penyediaan sumber ilmu pengetahuan yang memungkinkan orang bersikap dan bertindak sebagai anggota masyarakat yang efektif sehingga ia sadar akan fungsi sosialnya sehingga ia dapat aktif di dalam masyarakat.

- c. Motivasi yaitu menjelaskan tujuan setiap masyarakat jangka pendek maupun jangka panjang, mendorong orang menentukan pilihannya dan keinginannya, mendorong kegiatan individu dan kelompok berdasarkan tujuan bersama yang akan dikejar.
- d. Perdebatan dan diskusi yaitu menyediakan dan saling menukar fakta yang diperlukan untuk memungkinkan persetujuan atau menyelesaikan perbedaan pendapat mengenai masalah publik, menyediakan bukti-bukti yang relevan yang diperlukan untuk kepentingan umum agar masyarakat lebih melibatkan diri dalam masalah yang menyangkut kepentingan bersama di tingkat nasional dan lokal.
- e. Pendidikan yaitu pengalihan ilmu pengetahuan sehingga mendorong perkembangan intelektual, pembentuk watak dan pendidikan ketrampilan dan kemahiran yang diperlukan pada semua bidang kehidupan.
- f. Memajukan kebudayaan yaitu penyebaran hasil kebudayaan dan seni dengan maksud melestarikan warisan masa lalu, perkembangan kebudayaan dengan memperluas horison seseorang, dengan membangunkan imajinasi dan mendorong kreativitas dan kebutuhan estetikanya.
- g. Hiburan yaitu penyebarluasan sinyal, simbol, suara, dan image dari drama, tari, kesenian, kesusasteraan, musik, olah raga, permainan dan lain-lain untuk rekreasi, kesenangan kelompok dan individu.

- h. Integrasi yaitu menyediakan bagi bangsa, kelompok dan individu kesempatan untuk memperoleh berbagai pesan yang merekaperlakukan agar mereka dapat saling kenal dan mengerti dan menghargai kondisi, pandangan dan keinginan orang lain.

2. Tujuan Komunikasi

Pada dasarnya komunikasi memiliki tujuan agar setiap pesan, ide atau gagasan dapat diterima dan dipersepsikan sama oleh komunikan. Secara umum tujuan komunikasi dapat dijabarkan menjadi 4 yaitu:

- a. Supaya yang disampaikan komunikator dapat dimengerti oleh komunikan. Agar dapat dimengerti oleh komunikan maka komunikator perlu menjelaskan pesan utama dengan sejasjelasnya dan sedetail mungkin.
- b. Agar dapat memahami orang lain. Dengan melakukan komunikasi, setiap individu dapat memahami individu yang lain dengan kemampuan mendengar apa yang dibicarakan orang lain.
- c. Agar pendapat kita diterima orang lain. Komunikasi dan pendekatan persuasif merupakan cara agar gagasan kita diterima oleh orang lain.
- d. Menggerakkan orang lain untuk melakukan sesuatu. Komunikasi dan pendekatan persuasif kita mampu membangun persamaan persepsi dengan orang kemudian menggerakkannya sesuai keinginan kita.

3. Hakikat Sistem Komunikasi

Pembahasan tentang sistem komunikasi tak akan terlepas dari sistem sosial. Sehubungan dengan itu, apa yang menjadi prosedur dan “perilaku” dalam sistem sosial juga sangat mempengaruhi prosedur dan “perilaku” yang terjadi dalam sistem komunikasi. Tidak mengherankan bila membahas komunikasi tak lain adalah membahas satu dimensi dalam ilmu sosial. Sebab, komunikasi adalah bagian dari pola interaksi unsur-undur dalam sistem sosial. Pendek kata, komunikasi adalah bagian dimensi sosial yang khusus membahas pola interaksi antarmanusia (*human communication*) dengan menggunakan ide atau gagasan lewat lambang atau bunyi ujaran.

Sebagai sebuah hakikat, komunikasi (atau tepatnya sistem komunikasi) perlu kiranya dikaji pula tentang proses pertukaran pesan dan hubungan antarsistem dalam sistem komunikasi itu sendiri. Dalam bagian ini akan digunakan pendapat Talcott Parson tentang hierarki sibernetis (*cybernetic hierarchy*) untuk menganalisis proses pertukaran pesan dan hubungan antar sistem. Sebenarnya, kajian ini kajian sosial dalam sosiologi. Namun, seperti yang telah dikemukakan, membahas sistem komunikasi tak lain adalah membahas satu dimensi ilmu sosial secara lebih khusus, maka hirarki sibernetis ini juga bisa dijadikan pisau analisis untuk mengkaji ilmu komunikasi.

Hakikat sistem komunikasi (meminjam analogi dari Parson) adalah suatu pola hubungan yang saling melengkapi antarsistem dalam sistem komunikasi. Hubungan antar unsur bersifat satu dan tak terpisahkan satu sama lain. Ini berarti unsur yang lebih rendah memberikan andil yang sangat besar bagi berjalannya sistem yang lebih besar.

Sistem komunikasi juga tidak akan berjalan dengan baik manakala tidak menggunakan media tertentu. Layaknya sebuah jual beli yang menggunakan uang sebagai alat pembayaran, dalam sistem komunikasi yang semakin rumit dan kompleks saat ini peran media sangat penting. Perkembangan teknologi modern membuat komunikasi mudah dilaksanakan, sekalipun ada hambatan geografis.

2.1.1. Pengertian Komunikasi Organisasi

Istilah organisasi di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah kelompok kerja sama antara orang-orang yang diadakan untuk mencapai tujuan bersama. Suatu organisasi memiliki tiga komponen pokok organisasi sebagai berikut :

1. Sistem interaksi

Organisasi adalah suatu sistem interaksi yaitu eksistensi dua atau lebih orang-orang yang mempunyai hubungan ketergantungan di dalam mencapai tujuan; sehingga perlu adanya pembagian tugas, kekuasaan dan tanggung jawab antar anggota atau bagian organisasi dan pengarahan untuk mencapai tujuan.

2. Hidup Terus

Sistem interaksi kegiatan di dalam suatu organisasi adalah hidup terus (*going concern*) dalam arti bahwa interaksi antara individu atau bagian organisasi tersebut berjalan terus dan relatif stabil.

3. Eksklusif

Suatu organisasi adalah suatu kesatuan usaha yang eksklusif yang berbeda dengan suatu kelompok tertentu atau suatu masyarakat. Perbedaan

tersebut terletak pada ukuran struktur yang kompleks. Kompleksitas struktur tersebut menjelaskan adanya integrasi vertikal dan horizontal.

Di dalam organisasi, diperlukan komunikasi sebagai jalannya proses interaksi antar sesama individu dalam menjalankan kebutuhan organisasi. Strategi komunikasi tidak bisa lepas dari komunikasi organisasi, maka dari itu perlunya disampaikan penafsiran tentang komunikasi organisasi.

Komunikasi organisasi didefinisikan oleh Deddy Mulyana terjadi dalam suatu organisasi, bersifat formal dan juga informal, dan berlangsung dalam suatu jaringan yang lebih besar daripada komunikasi kelompok.

Goldhaber memberikan definisi komunikasi organisasi sebagai proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu dalam satu jaringan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan tidak pasti atau selalu berubah-ubah.

Komunikasi organisasi dipandang dari suatu perspektif interpretif (subjektif) adalah proses penciptaan makna atas interaksi yang merupakan organisasi. Komunikasi organisasi adalah perilaku pengorganisasian yang terjadi dan bagaimana mereka yang terlibat dalam proses itu bertransaksi dan memberi makna atas apa yang sedang terjadi.

Dari beberapa penafsiran di atas, peneliti menyimpulkan komunikasi organisasi adalah perilaku pengorganisasian dalam menciptakan pertukaran pesan pada suatu jaringan yang lebih besar untuk memberi makna atas apa yang sedang terjadi.

2.1.2. Konsep Komunikasi

Secara etimologis pengertian komunikasi adalah: “Komunikasi berasal dari bahasa latin; *communicatio* yang artinya; pergaulan, peran serta, kerjasama, yang bersumber dari istilah; *communis* yang artinya; sama makna. Jadi pengertian komunikasi dari aspek etimologis seperti yang dikemukakan ahli tersebut adalah; pergaulan, peran serta, kerjasama, yang juga mempunyai pengertian; sama-makna terhadap simbol yang digunakan.

Istilah Komunikasi menurut pendapat yang dikemukakan Arifin Anwar, tentang pengertian secara etimologis dari komunikasi adalah: “Istilah komunikasi itu sendiri terkandung makna bersama-sama (*common*, *commonnese* dalam bahasa Inggris), istilah komunikasi dalam bahasa Indonesia dan dalam bahasa Inggris itu berasal dari bahasal Latin, yakni: *communicatio*, yang berarti: pemberitahuan, pemberi bagian (dalam sesuatu) pertukaran, di mana si pembicara mengharapkan pertimbangan atau jawaban dari pendengarnya, ikut bagian. Kalau kata kerjanya; *communicare*, artinya: berdialog atau bermusyawarah.”

Jadi pengertian komunikasi dari aspek etimologis seperti yang dikemukakan ahli tersebut adalah: pemberitahuan, pemberi bagian, pertukaran, berdialog atau bermusyawarah.

2.1.3. Bentuk-Bentuk Komunikasi

Para pakar ilmu komunikasi mengelompokkan pembagian komunikasi dalam bentuk yang bermacam-macam. Mengutip Deddy Mulyana dalam bukunya berjudul *Ilmu Komunikasi Sebuah Pengantar* bahwasanya membagi bentukbentuk komunikasi sebagai berikut:

1. Komunikasi Intrapribadi

Komunikasi intrapribadi (*intrapersonal communication*) adalah komunikasi dengan diri-sendiri. Baik disadari maupun tidak disadari, Contohnya berfikir. Komunikasi ini merupakan landasan komunikasi antarpribadi dan komunikasi dalam konteks-konteks lainnya, meskipun dalam disiplin komunikasi tidak dibahas secara rinci dan tuntas. Dengan kata lain, komunikasi intrapribadi ini inheren dalam komunikasi dua orang, tiga orang, dan seterusnya, karena sebelum berkomunikasi dengan orang lain biasanya berkomunikasi dengan diri sendiri (memperspeksi dan memastikan makna pesan orang lain), hanya saja caranya tidak disadari.

2. Komunikasi Interpersonal (antarpribadi)

Secara umum komunikasi interpersonal (komunikasi antarpribadi) dapat diartikan sebagai proses pertukaran makna orang-orang yang saling berkomunikasi. Komunikasi ini dilakukan oleh dua orang atau lebih dan terjadi kontak langsung dalam bentuk percakapan. Dapat berlangsung dengan berhadapan muka atau melalui media komunikasi, antara lain dengan menggunakan pesawat telepon atau radio komunikasi. Komunikasinya bersifat dua arah, yaitu komunikator dan komunikan yang saling bertukar fungsi. Dalam proses komunikasi antarpribadi kemampuan komunikator diperlukan untuk mengekspresikan diri pada peranan orang lain (empati). Untuk mencapai keberhasilan dalam komunikasi tatap muka perlu didukung dengan penggunaan komunikasi kebahasaan dan bahasa sikap. Ketiga peran bahasa dilaksanakan secara gabungan sehingga muncul keserasian. Contoh penggunaan ketiga peran bahasa tersebut adalah:

- a. Komunikasi interpersonal dimulai dengan diri pribadi (*self*). Berbagai persepsi komunikasi yang menyangkut pengamatan dan pemahaman berangkat dari diri sendiri.
- b. Komunikasi interpersonal bersifat transaksional, hal ini mengacu pada tindakan pihak-pihak yang berkomunikasi secara serempak mengirim dan menerima pesan.
- c. Komunikasi interpersonal, mencakup isi pesan dan hubungan yang bersifat pribadi (*intimacy*). Maksudnya, komunikasi interpersonal tidak hanya sekedar berkenaan dengan isi pesan, tapi juga menyangkut siapa partner kita dalam berkomunikasi.
- d. Komunikasi interpersonal mensyaratkan adanya kedekatan fisik antar pihak-pihak yang berkomunikasi.
- e. Partisipan dalam komunikasi interpersonal terlibat secara interdependent atau saling bergantung satu dengan lainnya.
- f. Komunikasi tidak dapat diubah atau diulang, jika kita sudah salah mengucapkan sesuatu kepada lawan bicara kita, mungkin kita bisa minta maaf, tetapi tidak berarti menghapus apa yang pernah kita ucapkan.

Komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap-muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi yang lain secara langsung, baik secara verbal maupun nonverbal. Bentuk khusus dari komunikasi antarpribadi ini adalah komunikasi diadik (*dyadic communication*) yang melibatkan hanya dua orang, seperti suami-istri, dua sejawat, dua sahabat dekat, guru-murid, dan sebagainya.

Ciri-ciri komunikasi diadik adalah:

Pihak-pihak yang berkomunikasi berada dalam jarak yang dekat. Pihak-pihak yang berkomunikasi mengirim dan menerima pesan secara simultan dan spontan, baik secara verbal ataupun nonverbal. Keberhasilan komunikasi menjadi tanggung jawab para peserta komunikasi. Kedekatan hubungan pihak-pihak yang berkomunikasi akan tercermin pada jenis-jenis pesan atau respons nonverbal mereka, seperti sentuhan, tatapan mata yang ekspresif, dan jarak fisik yang sangat dekat. Meskipun setiap orang dalam berkomunikasi antarpribadi bebas mengubah topik pembicaraan, kenyataannya komunikasi antarpribadi bisa saja didominasi oleh satu pihak. Misalnya, komunikasi suami-istri didominasi oleh suami, komunikasi oleh dosen-mahasiswa didominasi oleh dosen, dan komunikasi atasan-bawahan didominasi oleh atasan.

Dalam komunikasi biasanya menganggap pendengaran dan penglihatan sebagai indra primer, padahal sentuhan dan penciuman juga sama pentingnya dalam menyampaikan pesan-pesan yang bersifat intim. Jelas sekali, bahwa komunikasi antarpribadi sangat potensial untuk mempengaruhi atau membujuk orang lain, karena dapat menggunakan kelima alat indra tadi untuk memepertinggi daya bujuk pesan yang dikomunikasikan kepada komunikan. Sebagai komunikasi paling lengkap dan paling sempurna, komunikasi antarpribadi berperan penting hingga kapanpun, selama manusia masih mempunyai emosi. Kenyataannya komunikasi tatap-muka ini membuat manusia merasa lebih akrab dengan sesamanya, berbeda dengan komunikasi lewat media massa seperti surat kabar dan televisi atau lewat teknologi komunikasi tercanggih sekalipun seperti telepon genggam, E-mail, atau telekonferensi, yang membuat manusia merasa terasing.

3. Komunikasi Kelompok

Kelompok adalah sekumpulan manusia yang mempunyai tujuan bersama, yang berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama, mengenal satu sama lainnya, dan memandang mereka sebagai bagian dari kelompok tersebut. Komunikasi kelompok misal adalah keluarga, tetangga, kawan-kawan terdekat, kelompok diskusi, kelompok pemecahan masalah, atau suatu komite yang tengah berapat untuk mengambil suatu keputusan. Dengan demikian, komunikasi kelompok biasanya merujuk pada komunikasi yang dilakukan kelompok kecil tersebut (small group communication). Komunikasi kelompok dengan sendirinya melibatkan juga komunikasi antarpribadi, karena itu kebanyakan teori komunikasi antarpribadi berlaku juga bagi komunikasi kelompok.

Jalaluddin Rakhmat dalam buku Psikologi komunikasi meyakini bahwa faktor-faktor keefektifan kelompok dapat dilihat pada karakteristik kelompok, yaitu:

Pertama, komunikasi kelompok primer dan sekunder. Charles Horton Cooley mengatakan bahwa kelompok primer adalah suatu kelompok yang anggota-anggotanya berhubungan akrab, personal, dan menyentuh hati dalam basosiasi dan kerja sama. Sedangkan kelompok sekunder adalah kelompok yang anggota-anggotanya berhubungan tidak akrab, tidak personal, dan tidak menyentuh hati.

- a. Kualitas komunikasi pada kelompok primer bersifat dalam dan meluas. Dalam, artinya menembus kepribadian kita yang paling tersembunyi, menyingkap unsur-unsur backstage (perilaku yang kita tampilkan dalam suasana privat saja). Meluas, artinya sedikit

sekali kendala yang menentukan rentangan dan cara berkomunikasi. Pada kelompok sekunder komunikasi bersifat dangkal dan terbatas.

- b. Komunikasi pada kelompok primer bersifat personal, sedangkan kelompok sekunder nonpersonal.
- c. Komunikasi kelompok primer lebih menekankan aspek hubungan daripada aspek isi, sedangkan kelompok sekunder adalah sebaliknya.
- d. Komunikasi kelompok primer cenderung ekspresif, sedangkan kelompok sekunder instrumental.
- e. Komunikasi kelompok primer cenderung informal, sedangkan kelompok sekunder formal.

Kedua, kelompok keanggotaan dan kelompok rujukan. Theodore Newcomb melahirkan istilah kelompok keanggotaan (*membership group*) dan kelompok rujukan (*reference group*). Kelompok keanggotaan adalah kelompok yang anggota-anggotanya secara administratif dan fisik menjadi anggota kelompok itu. Sedangkan kelompok rujukan adalah kelompok yang digunakan sebagai alat ukur (standard) untuk menilai diri sendiri atau untuk membentuk sikap.

Ketiga, kelompok deskriptif dan kelompok preskriptif, John F. Cragan dan David W. Wright membagi kelompok menjadi dua: deskriptif dan preskriptif. Kategori deskriptif menunjukkan klasifikasi kelompok dengan melihat proses pembentukannya secara alamiah. Berdasarkan tujuan, ukuran, dan pola komunikasi, kelompok deskriptif dibedakan menjadi tiga: kelompok tugas,

kelompok pertemuan dan kelompok penyadar. Kelompok tugas bertujuan memecahkan masalah, misalnya transplantasi jantung, atau merancang kampanye politik. Kelompok pertemuan adalah kelompok orang yang menjadikan diri mereka sebagai acara pokok. Melalui diskusi, setiap anggota berusaha belajar lebih banyak tentang dirinya. Kelompok terapi di rumah sakit jiwa adalah contoh kelompok pertemuan. Kelompok penyadar mempunyai tugas utama menciptakan identitas sosial politik yang baru. Kelompok preskriptif, mengacu pada langkahlangkah yang harus ditempuh anggota kelompok dalam mencapai tujuan kelompok. Cragan dan Wright mengkategorikan enam format kelompok preskriptif, yaitu: diskusi meja bundar, simposium, diskusi panel, forum, kolokium, dan prosedur parlementer.

2.1.4. Tujuan Komunikasi

Tujuan komunikasi pada umumnya adalah untuk mempengaruhi, membentuk pendapat atau merubah perilaku komunikan, adalah sebagai berikut:

1. Supaya pesan komunikasi atau informasi yang kita sampaikan dapat dimengerti.
2. Memahami orang lain.
3. Supaya gagasan kita dapat diterima orang lain.
4. menggerakkan orang lain untuk melakukan sesuatu.

Sedangkan, yang dikemukakan Liliweri, bahwa tujuan komunikasi adalah:

1. *Social Change* (perubahan sosial)
2. *Attude Change* (perubahan sikap)
3. *Opinion Change* (perubahan pendapat)
4. *Behavior Change* (perubahan tingkah laku)

Dengan demikian dapatlah disimpulkan atau dirangkum bahwa tujuan komunikasi adalah memberikan pemahaman, dukungan gagasan dan berusaha untuk membentuk dan mempengaruhi komunikasi agar supaya bertindak sesuai dengan isi pesan komunikasi yang disampaikan komunikator. Tujuan komunikasi juga sering disimpulkan adalah untuk mencapai kesepahaman bersama antara komunikator dan komunikan.

2.1.5. Hambatan dan Rintangan Komunikasi

Komunikasi pada hakikatnya merupakan suatu sistem di mana hambatan komunikasi bisa terjadi pada semua sub sistem atau unsur-unsur yang mendukungnya, termasuk faktor lingkungan di mana komunikasi itu terjadi. Gangguan komunikasi terjadi jika terdapat intervensi yang mengganggu salah satu unsur sehingga proses komunikasi tidak berjalan efektif, sedangkan rintangan komunikasi merupakan hambatan yang membuat proses komunikasi tidak dapat berlangsung sebagaimana harapan komunikator dan penerima. Gangguan atau rintangan komunikasi pada dasarnya dapat dibedakan atas enam macam diantaranya:

1. Gangguan Teknis

Gangguan atau probe mini terjadi jika salah satu alat yang digunakan dalam berkomunikasi mengalami gangguan, sehingga informasi yang ditransmisi melalui saluran mengalami kerusakan (*chanel noise*).

2. Gangguan Semantik dan Psikologis

Gangguan Semantik adalah gangguan komunikasi yang disebabkan karena kesalahan pada bahasa yang digunakan. Gangguan semantik sering disebabkan oleh hal-hal berikut :

- a. Kata-kata yang digunakan terlalu banyak memakai jargon bahasa asing sehingga sulit dimengerti oleh khalayak tertentu.
- b. Bahasa yang digunakan pembicara berbeda dengan bahasa yang digunakan oleh penerima.
- c. Struktur bahasa yang digunakan tidak sebagaimana mestinya, sehingga membingungkan penerima.
- d. Latar belakang budaya yang menyebabkan salah satu persepsi terhadap simbol-simbol bahasa yang digunakan.

3. Rintangan Fisik

Rintangan Fisik adalah rintangan yang disebabkan karena kondisi geografis, misalnya jarak yang jauh sehingga sulit dicapai, tidak adanya sarana seperti: kantor pos, jalur transportasi, dan lain-lain. Jika dalam kasus komunikasi antarmanusia ini dapat diartikan karena adanya gangguan organik, yaitu tidak berfungsinya salah satu panca indra penerima informasi.

4. Rintangan Status

Rintangan ini merupakan rintangan yang disebabkan karena jarak sosial diantara manusia yang melakukan komunikasi, contoh: perbedaan status seniorjunior atau lainnya. Karena status ini maka saat melakukan komunikasi menuntut pelaku komunikasi harus memperhitungkan kondisi dan etika yang sudah membudaya dalam masyarakat seperti bawahan atau junior harus menghormati atasannya.

5. Rintangan Kerangka Berpikir

Rintangan kerangka berpikir ialah rintangan yang disebabkan adanya perbedaan persepsi antara komunikator dan khalayak terhadap pesan yang

digunakan dalam berkomunikasi, biasanya ini terjadi karena perbedaan latar belakang pengalaman dan pendidikan yang berbeda.

Contoh: Seorang mahasiswa yang sangat pintar dan pandai berbicara di kelas (kampus) tapi saat menjadi pembicara (berdakwah) di pedesaan masyarakat tidak mengerti dengan apa yang mahasiswa ini sampaikan karena mahasiswa tersebut memakai bahasa ilmiah (teoritis) yang biasanya digunakan di kampus, sedangkan pendengar mayoritas ibu-ibu atau bapak-bapak (orang yang sudah tua) yang tidak memahami dikarenakan tingkat pendidikan yang berbeda dan lebih menyukai hal-hal yang praktis.

6. Rintangan Budaya

Rintangan budaya adalah rintangan yang terjadi karena adanya perbedaan norma, kebiasaan dan nilai-nilai yang dianut oleh pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi, dan biasanya di banyak negara masyarakat cenderung melakukan komunikasi dan menerima informasi hanya dari yang memiliki persamaan saja seperti agama, kebiasaan, bahasa, dan lain-lain.

2.2. Teori Komunikasi Pemerintah

Komunikasi pemerintahan merupakan komunikasi antar manusia (*human communication*) yang terjadi dalam konteks organisasi pemerintahan. Karena itu komunikasi pemerintahan tidak lepas dari konteks komunikasi organisasi dan ia juga merupakan bagian dari komunikasi organisasi. Arus penyampaian dan penerimaan pesan dilakukan melalui jaringan yang sifat hubungannya saling tergantung satu sama lain berdasarkan aturan-aturan formal. Pesan yang disampaikan dan yang diterima bukan saja berupa informasi, melainkan juga penyebaran ide-ide (*sharing ideas*), instruksi (*instruction*), atau perasaan-perasaan

(*feelings*) berhubungan dengan tindakan dan kebijakan pemerintah. Melalui komunikasi pemerintahan, birokrat pemerintah berbagi informasi, gagasan atau perasaan, dan sikap dengan partisipan komunikasi lainnya yang disebut komunikasi, yaitu aparatur pemerintah untuk internal organisasi dan dunia usaha, masyarakat dan organisasi- organisasi non-pemerintah untuk eksternal organisasi, dan sebaliknya.

Bagaimanapun organisasi pemerintahan tidak akan dapat melaksanakan fungsinya, dan tidak akan dapat mengefisienkan dan mengefektifkan penggunaan sumber-sumbernya, dan pada akhirnya tidak akan dapat mencapai tujuannya tanpa komunikasi. Pemahaman tentang peristiwa-peristiwa komunikasi yang terjadi dalam organisasi pemerintah, seperti apakah pesan diterima dan dilaksanakan dengan benar, memungkinkan organisasi pemerintah mencapai tujuannya sesuai dengan harapan. Oleh karena itu komunikasi pemerintahan merupakan salah satu fungsi penting dalam organisasi pemerintahan baik untuk *managing staff* dan *managing people*.

Komunikasi pemerintahan untuk *managing staff* merupakan komunikasi internal organisasi dan bertujuan agar pegawai atau staf mengetahui dan memahami apa yang harus dikerjakan, bagaimana mengerjakannya dan agar eksekutif pemerintah mendapatkan informasi dari pegawai tentang hasil pelaksanaan pekerjaan yang kesemuanya bermanfaat untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi pemerintah secara efektif dan efisien. Komunikasi pemerintahan untuk *managing people* merupakan komunikasi eksternal organisasi untuk memberikan informasi tentang berbagai kebijakan-kebijakan dan peraturan-peraturan pemerintah kepada masyarakat, organisasi-organisasi non pemerintah, termasuk komunitas atau

institusi bisnis, sekaligus mendapatkan informasi dari mereka untuk membuat kebijakan dan peraturan dan juga informasi tentang dampak dari kebijakan yang dibuat oleh pemerintah untuk menentukan apakah kebijakan atau peraturan tersebut dilanjutkan atau dihentikan, direvisi atau dimodifikasi. Tentang atensi komunikasi internal dan eksternal pemerintahan, Garnet mengatakan sebagai berikut:

“Internal government communication deserves attention, because most public administrators and staff specialists spend most of their time writing or speaking to internal publics — colleagues, subordinates, superiors, and officials in other agencies or even in other governments. Communicating with government’s external publics deserves attention as the means by which government informs and persuades its citizenry and learns about the opinions and needs of its many publics”.

2.2.1. Pemerintah

Konsep Pemerintah Desa adalah Menurut Zakaria dalam Wahjudin Sumpeno, menyatakan bahwa desa adalah sekumpulan manusia yang hidup bersama atau suatu wilayah, yang memiliki suatu organisasi pemerintahan dengan serangkaian peraturan-peraturan yang ditetapkan sendiri, serta berada di bawah pimpinan desa yang dipilih dan ditetapkan sendiri. Sedangkan pemerintahan desa berdasarkan Undang-Undang Nomor 72 Tahun 2005 tentang Desa, Pasal 6 menyebutkan bahwa Pemerintah Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintah oleh Pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan

asalusul dan adat-istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintah dan pemerintahan mempunyai pengertian yang berbeda.

2.2.2. Konsep Komunikasi Pemerintah

komunikasi pemerintahan mengacu pada tujuan, peran dan praktek komunikasi yang dilaksanakan oleh politisi eksekutif dan pejabat dari lembaga-lembaga publik lainnya dalam kerangka pelayanan pemikiran politik, dan yang sendirinya merupakan atas dasar persetujuan langsung atau tidak langsung rakyat dan dibebankan untuk memberlakukan mereka akan.)

Public relations politik adalah suatu proses manajemen yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu untuk tujuan politik, melalui komunikasi serta tindakan yang memiliki tujuan, untuk mempengaruhi dan untuk melepaskan, membangun, dan mengelola hubungan yang menguntungkan dan reputasi dengan publik untuk mendukung misi dan mencapai tujuan yang dimiliki).

2.2.3. Strategi Komunikasi Pemerintahan

Setiap kegiatan komunikasi harus berdasarkan rencana atau strategi komunikasi yang terdiri dari elemen-elemen dasar yaitu :

- a. Menentukan tujuan komunikasi.
- b. Menentukan target komunikasi.
- c. Menentukan pesan yang akan disampaikan.
- d. Menentukan waktu yang tepat berdasarkan tahapan pembuatan keputusan dalam rangka mencapai efek yang maksimum.
- e. Menentukan metode dan media yang akan digunakan.

- f. Menentukan saluran komunikasi yang akan digunakan untuk menyampaikan pesan kepada target sasaran.

Dari rencana dasar tersebut, dikembangkan menjadi beberapa tahapan pengembangan perencanaan komunikasi yang terdiri dari beberapa tahapan, yaitu:

- a. Menganalisis masalah.
- b. Menyusun peran yang akan dimainkan oleh komunikasi.
- c. Mengidentifikasi target sasaran.
- d. Mengidentifikasi tujuan komunikasi.
- e. Mengidentifikasi strategi atau pesan.
- f. Mengidentifikasi alat-alat komunikasi.
- g. Pendanaan kegiatan komunikasi.
- h. Mengorganisasi kegiatan komunikasi.
- i. Perencanaan.
- j. Melakukan evaluasi

2.2.4. Proses Komunikasi Pemerintah

Seperti komunikasi pada umumnya, maka komunikasi pemerintahan menunjukkan proses pengiriman dan penerimaan pesan (*messages*) dari satu pihak kepada pihak lain melalui cara-cara dan saluran-saluran tertentu dengan harapan terjadi perubahan perilaku sesuai dengan pesan yang diterima. Jadi tiap komunikasi pemerintahan adalah hasil dari proses rumit yang meliputi baik kognisi (*thinking*) dan perilaku (*doing*). Oleh karena itu setiap aktivitas komunikasi harus didasarkan pada elemen-elemen inti yang meliputi: *WHY?, FOR WHOM?, WHAT'S IT ABOUT?, WHEN?, HOW?, WHICH CHANNELS?*

Dan pemahaman tentang elemen-elemen dalam proses komunikasi adalah satu tahap pertama dalam pengembangan pengetahuan tentang komunikasi pemerintahan atau komunikasi di sektor publik.

Satu model umum tentang proses komunikasi pemerintahan diawali oleh pengirim (administrator atau manajer pemerintah) yang berusaha berkomunikasi dengan aparatur birokrasi, masyarakat dan organisasi lain. Untuk itu dipilih seperangkat informasi sebagai pesan yang ingin dikirimkan (*ideation*). Ketika hendak mengirim informasi, pengirim menterjemahkan informasi tersebut dalam bentuk kata-kata, tanda-tanda, atau lambang-lambang yang tepat yang diharapkan dapat dengan mudah dipahami oleh penerima dan diharapkan memiliki efek terhadap orang lain. Ekspresi gagasan atau ide dalam bentuk verbal (lisan dan tulisan), atau nonverbal (bahasa isyarat, ekspresi wajah, gerakan, atau gambar), disebut pesan (*message*). Pesan yang disampaikan dapat berupa kebijakan-kebijakan, prosedur-prosedur, peraturan-peraturan, keputusan-keputusan.

Pesan yang sudah disandi (*encode*) kemudian disampaikan. Pesan tersebut dapat disampaikan dengan cara verbal (berbicara untuk menyampaikan pesan lisan, menulis untuk menyampaikan pesan tulisan); atau cara nonverbal (menggambar untuk menyampaikan pesan dalam bentuk gambar, atau melalui tindakan untuk menyampaikan pesan bahasa isyarat). Pesan disampaikan melalui saluran (*channel*) yang dianggap lebih efektif. Saluran atau alat melalui mana pesan disampaikan dapat berupa surat, memo, laporan, telegram, faksimili, surat kabar, majalah, buku manual, buletin, poster untuk bentuk tulisan; telepon, interkom, TV, konferensi dan pertemuan, pembicaraan untuk komunikasi oral.

Setelah pesan dikirimkan, maka perhatian dalam proses komunikasi diarahkan ke penerima pesan (*receiver*). Satu respon khusus diharapkan oleh pengirim dari setiap pesan yang disampaikannya. Dalam konteks ini, pertama-tama penerima melakukan pemaknaan atau interpretasi (*decoding*) atas pesan yang diterima, dan baru kemudian ia memberi respons terhadap pesan. Bagaimana penerima memberi respon terhadap pesan ditentukan oleh pemahaman penerima atas pesan yang diterimanya. Ketika satu pesan mempunyai efek yang dikehendaki, bukan suatu persoalan apakah informasi yang disampaikan tersebut merupakan tindak berbagai informasi atau tidak. Respon apa yang diberikan oleh penerima menjadi umpan balik, atau balikan (*feedback*) bagi pengirim pesan.

2.2.5. Hambatan Komunikasi Pemerintahan

Pemerintahan tidak luput dari berbagai hambatan. Simon, Smithburg, dan Thomson dalam *Handbook of Administrative Communication* menyebutkan hambatan-hambatan komunikasi pemerintahan, yaitu hambatan bahasa, kerangka referensi, jarak status, jarak geografis, perlindungan diri dari inisiator, tekanan pekerjaan lainnya, dan pembatasan yang disengaja pada komunikasi.

Komunikasi pada hakikatnya merupakan suatu sistem di mana hambatan komunikasi bisa terjadi pada semua sub sistem atau unsur-unsur yang mendukungnya, termasuk faktor lingkungan di mana komunikasi itu terjadi. Gangguan komunikasi terjadi jika terdapat intervensi yang mengganggu salah satu unsur sehingga proses komunikasi tidak berjalan efektif, sedangkan rintangan komunikasi merupakan hambatan yang membuat proses komunikasi tidak dapat berlangsung sebagaimana harapan komunikator dan penerima. Gangguan atau

rintangan komunikasi pada dasarnya dapat dibedakan atas tujuh macam diantaranya:

- a. Hambatan bahasa – Penggunaan bahasa yang tidak sesuai dan tidak dipahami oleh penerima pesan dapat menghambat komunikasi.
- b. Kerangka referensi – Setiap orang memiliki kerangka referensi yang berbeda dan dapat mempengaruhi efektivitas pesan yang disampaikan.
- c. Jarak status – Hal ini berhubungan dengan hambatan dalam pola komunikasi organisasi yang dianut oleh organisasi pemerintahan.
- d. Jarak geografis – Jarak geografis yang sangat lebar antara pemerintah dan warga Negara dapat menghambat komunikasi pemerintahan.
- e. Perlindungan diri dari inisiator – Berkaitan dengan kesediaan penerimaan pesan yang dilakukan oleh penerima pesan.
- f. Tekanan pekerjaan lainnya – Tekanan pekerjaan yang dialami dapat menyebabkan hilang prioritas terhadap pengiriman dan penerimaan pesan.
- g. Pembatasan yang disengaja pada komunikasi – Berkaitan dengan sensor yang dilakukan oleh pemerintah terhadap pengiriman dan penerimaan pesan.

2.3. *Current Image*

Citra yang baik merupakan sebuah asset bagi kebanyakan Lembaga, karena citra Perusahaan memiliki suatu dampak terhadap persepsi Masyarakat. Organisasi berkomunikasi secara strategis dengan para pemangku kepentingan untuk mendukung citra yang diinginkan dan mencegah yang tidak diinginkan.

Perubahan pada lingkungan organisasi, dan perubahan pada organisasi itu sendiri menimbulkan tantangan pada pengelolaan citra.

Citra merupakan image yang berarti perasaan, gambaran diri publik terhadap perusahaan, organisasi, atau lembaga: kesan yang dengan sengaja diciptakan dari suatu objek, orang atau organisasi. Citra adalah cara di mana pihak lain memandang sebuah perusahaan, seseorang, komite, atau aktivitas tertentu. Setiap perusahaan memiliki citra yang berbeda-beda, yang bergantung pada jumlah orang yang memandangnya. Pandangan-pandangan yang beragam terhadap perusahaan dapat berasal dari pelanggan, pelanggan potensial, bankir, staf perusahaan, pesaing, distributor, pemasok, asosiasi dagang, dan gerakan pelanggan di sektor perdagangan.

Citra terbentuk berdasarkan pengetahuan dan informasi yang diterima individu tersebut. Komunikasi tidak langsung menyebabkan perilaku tertentu, tetapi cenderung mempengaruhi cara kita mengorganisasikan citra kita tentang lingkungan sekitar. Dalam model input-output Public Relations, proses internal yang terjadi adalah pembentukan citra, sedangkan input adalah stimulus yang diberikan, dan output adalah tanggapan atau perilaku tertentu.

Dengan demikian, citra merupakan pandangan seseorang terhadap suatu perusahaan atau organisasi. Pandangan tersebut dapat terbentuk melalui kesan pertama atau pengalaman-pengalaman yang dialami, berdasarkan fakta dan realitas yang ada. Citra perusahaan memiliki peran yang penting dalam mempengaruhi persepsi publik dan membentuk hubungan yang baik dengan stakeholder dan pasar secara keseluruhan.

2.3.1. Tahap Penciptaan Citra

Proses pembentukan citra atau penciptaan citra adalah tahap awal dimana *public relations* harus bekerja keras untuk menentukan kearah mana citra lembaga atau organisasi akan dibentuk. Menurut Salomon dan Rakhmat sikap seseorang bersumber pada organisasi kognitif pada informasi dan pengetahuan yang kita miliki. Tidak akan ada teori sikap atau aksi sosial yang tidak didasarkan pada penyelidikan tentang dasar-dasar kognitif. Efek kognitif dari komunikasi sangat mempengaruhi proses pembentukan citra seseorang.

Citra adalah seperangkat keyakinan, ide/gagasan, maupun kesanyang dimiliki seseorang terhadap suatu obyek yang terbentuk dari pemrosesan informasi dari banyak sumber disebut citra. Citra juga disebut sebagai kesanyang timbul akibat pengetahuan, pengalaman dan pemahaman akan suatu kenyataan. Obyek, proses terbentuknya citra dan sumber yang terpercaya merupakan tiga hal penting dalam citra (Toding et al., 2022).

Citra terbentuk berdasarkan pengetahuan dan informasi-informasi yang diterima seseorang. Komunikasi tidak akan secara langsung menimbulkan perilaku tertentu, tetapi cenderung mempengaruhi cara kita mengorganisasikan citra kita tentang lingkungan. *Public relations* digambarkan sebagai *input-output*, proses intern dalam model ini adalah pembentukan citra, sedangkan input adalah stimulus yang diberikan dan output adalah tanggapan atau perilaku tertentu. Citra itu sendiri digambarkan melalui persepsi kognitif-motivasi-sikap.

Biasanya landasan citra itu berakar dari nilai-nilai kepercayaan yang konkretnya di berikan secara individual dan merupakan pandangan atau sebuah persepsi serta terjadinya proses akumulasi dari kepercayaan yang telah diberikan

oleh publik, akan mengalami suatu proses untuk membentuk suatu opini yang lebih luas dan abstrak, opini tersebut yang sering dinamakan citra (*image*) (Hakim, 2015).

Model pembentukan citra ini menunjukkan bagaimana stimulus yang berasal dari luar diorganisasikan dan mempengaruhi respons. Stimulus (rangsang) yang diberikan kepada individu dapat diterima maupun ditolak. Jika rangsangan ditolak proses selanjutnya tidak akan berjalan, hal ini menunjukkan bahwa rangsangan tersebut tidak efektif dalam mempengaruhi individu karena tidak ada perhatian dari individu tersebut. Sebaliknya, jika rangsangan itu diterima oleh individu, berarti terdapat komunikasi dan terdapat perhatian dari organisme, dengan demikian proses selanjutnya dapat berjalan.

Empat komponen persepsi- kognisi- motivasi- sikap diartikan sebagai citra individu terhadap rangsangan ini disebut sebagai "*picture in our head*" oleh Walter Lipman. Jika stimulus mendapat perhatian, individu akan berusaha untuk mengerti tentang rangsangan tersebut. Persepsi diartikan sebagai hasil pengamatan terhadap unsur lingkungan yang dikaitkan dengan suatu proses pemaknaan. Kemampuan mempersepsi itulah yang dapat melanjutkan proses pembentukan citra. Persepsi atau pandangan individu akan positif apabila informasi yang diberikan oleh rangsangan dapat memenuhi kognisi individu.

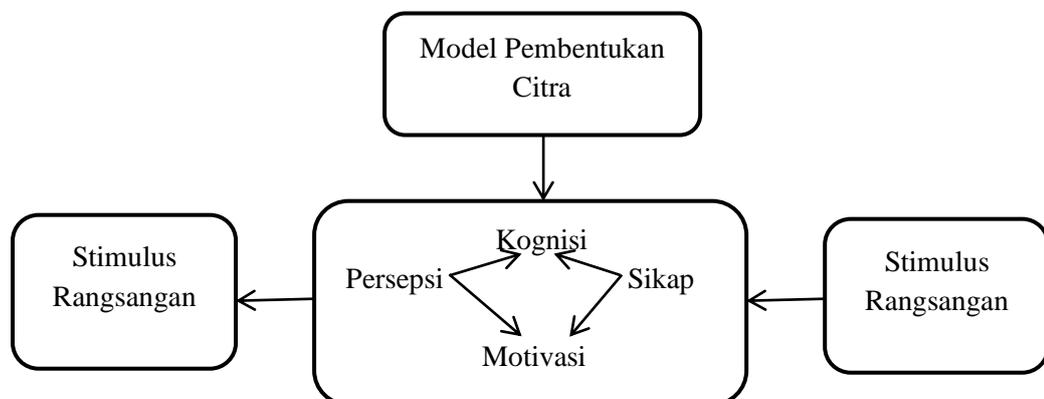
Kognisi yaitu suatu keyakinan diri dari individu terhadap stimulus. Keyakinan ini akan timbul apabila individu telah mengerti rangsangan tersebut. Sehingga individu harus diberikan informasi-informasi yang cukup yang dapat mempengaruhi perkembangan kognisinya. Motivasi dan sikap yang ada akan menggerakkan respons seperti yang diinginkan oleh pemberi rangsangan. Motif

adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai suatu tujuan. Sikap adalah kecenderungan bertindak, berpersepsi, berfikir dan merasa dalam menghadapi obyek, ide, situasi atau nilai. Sikap bukan perilaku, tetapi merupakan kecenderungan untuk berperilaku dengan cara-cara tertentu. Sikap mempunyai daya pendorong atau motivasi. Sikap menentukan apakah orang harus pro atau kontra terhadap sesuatu, menentukan apa yang disukai, diharapkan dan diinginkan. Sikap mengandung aspek evaluatif, artinya mengandung nilai menyenangkan atau tidak menyenangkan. Sikap ini juga dapat diperteguh atau diubah, proses pembentukan citra pada akhirnya akan menghasilkan sikap, pendapat, tanggapan atau perilaku tertentu.

2.3.2. Pembentukan Citra

Citra dihasilkan melalui tanggapan dari individu yang dilakukan dengan dasar informasi serta pengetahuan mengenai apa yang sebenarnya terjadi. John Nimpoeno menyampaikan adanya pembentukan citra yang digambarkan melalui rangsangan, persepsi, kognisi, motivasi dan sikap.

Gambar 2. 1 Teori Pembentukan Citra



Bagan tersebut merupakan model pembentukan citra dari John Nimpoeno. Soemirat (2007, p.115-116) melengkapi bahwa proses pembentukan citra dapat

dilalui dengan beberapa tahapan atau faktor seperti pada bagan diatas. Tahapan – tahapan tersebut terdapat pada elemen – elemen pada bagan, yaitu terdapat stimulus, persepsi, kognisi, motivasi, sikap, tindakan, dan respon.

Dalam suatu proses pembentukan citra suatu organisasi/perusahaan, hasil yang diperoleh adalah dengan adanya perilaku, pola pikir, atau kegiatan – kegiatan tertentu. Usaha – usaha dapat dilakukan untuk memastikan adanya suatu pengetahuan mengenai citra dari suatu perusahaan/organisasi di dalam benak masyarakat, beberapa diantaranya adalah

Dynamic: Active, Attention-getting, Pioneering, Goal-oriented

- a. *Cooperative: Eager to please, Friendly, Well liked Business: Persuasive, Shrewd, Well organized, Wise*
- b. *Character: Ethical, Reputable, Respectable*
- c. *Successful: Financial performance, Self confidence*
- d. *Withdrawn: Aloof, Cautious, Secretive*

2.3.3. Tahap Pemeliharaan Citra

Tahap pemeliharaan citra erat kaitannya dengan strategi *public relations* sebagaimana terdapat dua komponen yang akan dipilih oleh *public relations* sebuah organisasi atau lembaga, yakni sebagai berikut:

1. komponen sasaran, umumnya adalah para *stakeholder* dan publik yang mempunyai kepentingan yang sama. Sasaran umum tersebut secara struktural dan formal yang dipersempit melalui upaya segmentasi yang dilandasi "seberapa jauh sasaran itu menyanggah opini bersama (*common opinion*), potensi polemik, dan pengaruhnya bagi masa depan organisasi,

lembaga, Nama perusahaan dan produk yang menjadi perhatian sasaran khusus". Maksud sasaran khusus di sini adalah yang disebut publik sasaran (*target public*).

2. Kedua, komponen sarana yang pada pemeliharaan citra dalam strategi *Public Relations* berfungsi untuk mengarahkan ketiga kemungkinan tersebut ke arah posisi atau dimensi yang menguntungkan. Hal tersebut dilaksanakan melalui pola dasar "The 3-C's option" (*Conservation, Change dan Crystallization*) dari *stakeholder* yang disegmentasikan menjadi publik sasaran seperti *publications, events, news*, kepedulian pada komunitas, pendekatan dan bernegosiasi, serta tanggung jawab sosial.

2.3.4. Tahap Pemulihan Citra

Dalam sebuah lembaga atau organisasi citra (*image*) sangatlah penting karena apabila sebuah citra itu jatuh akan dibutuhkan sumber daya yang cukup banyak untuk memulihkannya. Citra yang negatif dalam sebuah lembaga atau organisasi akan berdampak langsung terhadap dukungan dan kepercayaan dari publik. Untuk memulihkan citra yang negatif dibutuhkan strategi yang handal oleh *public relations*, tidak hanya secara teknik dan manajemen dalam keadaan normal, seorang *public relation* harus memiliki kemampuan dalam mengantisipasi, menghadapi atau menangani suatu krisis (tidak stabil) kepercayaan dan penurunan citra.

Menurut William Benoit pemulihan citra dari sebuah citra yang negatif harus mempertimbangkan untuk memberikan respon yang cepat dan tepat terhadap serangan atau keluhan yang terjadi pada masa krisis. Dua komponen yang harus diperhatikan adalah organisasi harus memberikan tanggung jawab

dengan melakukan tindakan dan tindakan yang dibangun harus berkaitan dengan mempertimbangkan efek yang akan memunculkan reaksi positif.

Pemulihan citra pasca krisis merupakan fase yang paling penting dalam siklus hidup citra, pada fase ini akan terlihat kebangkitan organisasi atau lembaga bisa jadi akan lebih kuat dari kondisi sebelumnya atau sekedar berjuang memulihkan citranya, untuk mengidentifikasi bagaimana seorang *public relations* menangani krisis citra yang menerpa maka dilakukan identifikasi sebagai berikut:

- 1) Melakukan penilaian terhadap prinsip-prinsip yang dianut Lembaga atau organisasi meliputi kebijakan, kepemimpinan, struktur, prosedur, karyawan, dan budaya dan pola hubungan yang tercipta.
- 2) Penilaian setelah krisis terjadi yang mencakup kecepatan penanganan krisis, strategi yang digunakan, informasi yang masuk dan keluar, dan segala sesuatu yang mencakup kinerja pegawai.
- 3) Langkah terakhir ini melakukan tinjauan eksternal yang mencakup pemberitaan media, *mobilisasi public*, kecenderungan opini *public* dengan melakukan pendekatan yang melatar belakangnya terjadi krisis citra tersebut.

2.4. Anggapan Dasar

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti, memiliki anggapan dasar bahwa adanya peran sekretariat daerah bagian protokol dan komunikasi pimpinan Labuhanbatu Utara dalam mensukseskan program kerja pemerintah. Bidang protokol dan komunikasi pimpinan merupakan wujud dari Humas Pemerintah Labuhanbatu Utara yang meliputi kerja-kerja keprotokoleran dan humas, baik internal maupun eksternal.

2.5. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dapat memperkuat akan hasil penelitian Peran Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Dalam Mewujudkan *Current Image* Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Utara yaitu sebagai berikut :

Tabel 2.1: Penelitian Terdahulu

No	Penulis/Tahun/Sumber	Judul	Perbedaan	Persamaan
1.	Evawani Elysa Lubis/ 2012 /Jurnal Ilmu Administrasi Negara	Peran Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintah	Persamaan dengan penelitian ini terletak pada metode penelitian yang akan digunakan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Selain itu Data diinterpretasikan dengan metode interaktif sebagaimana yang dilakukan oleh teori Miles dan Huberman.	Perbedaan dengan penelitian sebelumnya terletak pada lokasi dan waktu penelitian. Pada penelitian terdahulu penelitian dilakukan di Sekretariat Daerah Provinsi Riau yang berlokasi di Jl. Jendral Sudirman no 460 Pekanbaru-Riau. Lokasi ini dipilih karena tempat ini adalah pusat aktivitas kehumasan Pemerintah Provinsi Riau dilakukan sedangkan penelitian terkini terletak pada Kantor Bupati Labuhanbatu Utara.
2.	Sisilia Herlina / 2015/ www.publikasi.unitri.ac.id	Strategi Komunikasi Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintahan Di Kota Malang	Persamaan penelitian terkini dengan penelitian terdahulu yaitu menggunakan jenis penelitian	Perbedaan penelitian terkini dengan penelitian terdahulu terletak pada

			<p>menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian yang akan dicapai diharapkan dapat menunjukkan strategi komunikasi Public Relations di Bagian Humas Pemerintah dengan melaksanakan dua komunikasi adalah komunikasi internal dan komunikasi external. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu wawancara dan dokumentasi. Teknik wawancara yang dilakukan yaitu wawancara langsung kepada pihak badan Humas Pemerintahan guna mendapatkan informasi yang lebih luas serta mendalam untuk dapat dijadikan bahan pembahasan dari hasil penelitian. Kemudian dalam proses penelitian ini, juga melakukan wawancara melalui email. Selain itu, dokumentasi yang dilakukan yaitu</p>	<p>lokasi penelitian. Penelitian terdahulu berlokasi di Bagian Humas Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Malang sementara penelitian terkini akan dilakukan pada Humas Prokopim Kantor Bupati Labuhanbatu Utara.</p>
--	--	--	--	---

			berupa sumber tertulis seperti buku, bahan laporan dan sebagainya.	
3.	Dewi Resmanasari/2022/ Jurnal Ekonomak Vol. 8 No. 2 Agustus 2022	Pengaruh Komitmen dan Budaya Organisasi terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Bagian Prokopim pada Sekretariat Daerah Kota Sukabumi	Persamaan dengan penelitian terdahulu terletak pada penggunaan teori komunikasi dalam pegawai mempersepsikan karakteristik dari budaya suatu organisasi.	Penelitian terdahulu bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Komitmen dan Budaya Organisasi terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Bagian Prokopim pada Sekretariat Daerah Kota Sukabumi sedangkan penelitian terkini bertujuan untuk mengetahui peran dan strategi Humas Prokopim dalam membentuk citra Wali Kota Medan. Sampel penelitian terdahulu juga diambil dari populasi menggunakan teknik purposive sampling, yaitu 63 orang responden sedangkan sampling peneliti terkini berjumlah 10 orang responden. Metode Analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear

				<p>berganda serta uji hipotesis secara parsial maupun simultan sedangkan penelitian terkini menggunakan metode metode observasi partisipan. Metode ini memungkinkan peneliti untuk terjun langsung ke lokasi dan berpartisipasi dalam penelitian</p>
--	--	--	--	--

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

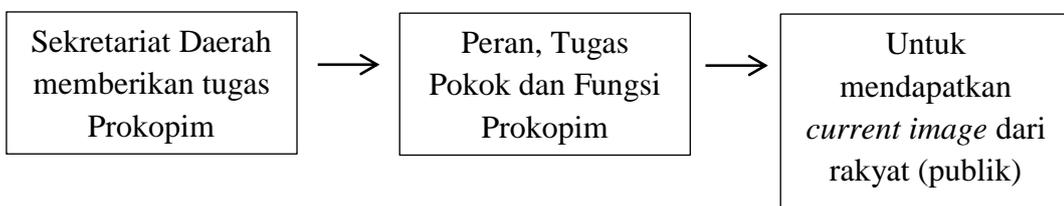
3.1. Metode Penelitian

3.1.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2015, hal 15). Penelitian kualitatif digunakan untuk menyelidiki, menemukan dan menggambarkan dan menjelaskan kualitas dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif.

3.1.2. Kerangka Konsep

Bagan 2.1 Kerangka Konsep



Pada kerangka konsep tersebut menjelaskan bahwa sekretariat Daerah bagian memberikan tugas kepada Prokopim untuk menjalankan arahan yang diberikan dari Sekretariat Daerah, selanjutnya pihak Prokopim menjalankan peran, tugas pokok, serta fungsi Prokopim untuk mewujudkan *current image* yang

baik pada rakyat (publik) sesuai dengan cita-cita Pemerintahan Daerah Labuhanbatu Utara.

3.1.3. Definisi Konsep

Berdasarkan kerangka konsep di atas, maka definisi konsep dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Sekretariat daerah bagian Prokopim

Humas Pemerintah adalah aktifitas lembaga yang melakukan fungsi manajemen dalam bidang komunikasi dan informasi kepada publik sebagai pelaksana kepentingan dari suatu pemerintahan. Humas sebagai juru bicara pemerintah melakukan hubungan timbal balik antara pemerintah daerah dengan masyarakat umum dan organisasi kemasyarakatan untuk menjelaskan suatu kegiatan pemerintah daerah dalam melakukan hubungan *intern* dengan pihak lain yang menyelenggarakan kegiatan-kegiatan yang dibuat oleh pemerintah maupun masyarakat.

b. Peran, tugas pokok dan fungsi

Humas khususnya di ruang lingkup pemerintahan memiliki peran dan tugas yang sangat penting. Peranan humas yang paling utama adalah menginformasikan berbagai kebijakan pemerintah kepada masyarakat dan memberikan sanggahan terkait pemberitaan yang salah dan merugikan pemerintah dengan tujuan membentuk citra positif.

Humas pemerintahan juga bertugas melaksanakan kegiatan kebijakan dan pelayanan publik dan memberikan pelayanan publik yang terbaik dengan

birokrasi yang tidak mempersulit khalayak penerima kebijakan agar dapat memberikan kepuasan publik.

c. Program kerja pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Utara

Program kerja humas terdiri dari perencanaan komunikasi baik kegiatan ke dalam maupun ke luar antara organisasi dan publiknya yang bertujuan untuk mencapai saling pengertian. Pada dasarnya tujuan utama dari program kerja berbagai aktifitas kehumasan adalah cara menciptakan hubungan harmonis antara organisasi yang diwakilinya dengan publik atau sasaran khalayak yang terkait.

3.1.4. Kategori Penelitian

Kategorisasi menunjukkan bagaimana cara mengukur suatu variabel penelitian sehingga diketahui dengan jelas, bagaimana isi yang dikategorikan, dan apa yang menjadi kategorisasi penelitian. Penyusunan kategorisasi yang ditemukan berasal dari beberapa indikator yang sudah ditentukan sebelumnya.

Tabel 4.1 Kategorisasi Penelitian

No	Konsep Teoritis	Kategorisasi
1.	Peran Sekretariat Daerah (PROKOPIM)	- Komunikator - Fasilitator - Disseminator
2.	<i>Current Image</i>	- Tahap pencitaan citra - Tahan pemeliharaan citra - Tahap pemulihan citra

3.1.5. Narasumber

Narasumber adalah seseorang yang berperan dalam pengambilan data yang akan diteliti dan menguasai masalah yang akan diteliti dan berwawasan cukup (Said et al., 2020).

Pada penelitian ini, peneliti memilih 2 narasumber yaitu Kepala Bagian Bapak Ali Akhbar Hasinuam dan Protokoler Imron Mawahda Siregar.

3.1.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi.

a. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang melibatkan pengamatan langsung terhadap partisipan dan konteks yang terlibat dalam fenomena penelitian. Observasi juga dapat digunakan dalam kedua jenis penelitian. Pengamatan langsung terhadap subjek penelitian digunakan untuk mengumpulkan data tentang perilaku, interaksi, atau fenomena yang diamati.

b. Wawancara

Wawancara melibatkan percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu yang terdiri dari proses tanya jawab lisan, dimana dua orang atau lebih berhadapan-hadapan secara fisik. Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya (Kriyantono, 2021, p. 289).

c. Dokumentasi

Dokumentasi sebagai pengumpulan data berfungsi sebagai data yang diriset (Kriyantono, 2021, hal 309). Dokumentasi adalah alat pengumpul data berupa catatan, manuskrip, buku, majalah, surat kabar, arsip, agenda rapat.

3.1.6. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses pengorganisasian dan mengurutkan data kedalam, kategori dan satuan uraian dasar (Moleong, 2018, hal 248). Tujuan analisis data adalah untuk menyederhanakan data ke dalam bentuk yang mudah di implementasikan. Analisis dalam penelitian ini terjadi bersamaan dengan proses pengumpulan data, peneliti melakukan kegiatan analisis data yaitu:

a. Reduksi data

Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang dan mengorganisasikan data dalam satu cara dimana kesimpulan akhir dapat digambarkan dan diverifikasikan.

b. Data Display

Data display adalah dari suatu fenomena yang membantu seseorang mendalami suatu kejadian atau mengerjakan sesuatu. Kondisi yang demikian akan membantu saat mengerjakan kelanjutan analisis berdasarkan pemahaman yang bersangkutan.

c. Kesimpulan/ Verifikasi

Kesimpulan atau verifikasi adalah penarikan kesimpulan pengumpulan data sejak awal penelitian. Penarikan kesimpulan dijabarkan ke dalam bentuk naratif.

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun waktu dan lokasi penelitiannya sebagai berikut:

a. Lokasi

Lokasi yang diambil sebagai penelitian objek penulis adalah di Kantor Pemerintah Labuhanbatu Utara.

b. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dimulai pada bulan Februari 2023 sampai dengan februari.

Tabel 3.1

Rincian Waktu Penelitian

No	Jenis Penelitian	Feb 2023				Okt 2023				Des 2023				Jan 2024				Feb 2024				Feb 2024			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul				■																				
2	Penyusunan Proposal							■	■																
3	Bimbingan Proposal								■	■	■														
4	Seminar Proposal												■												
5	Penyusunan Skripsi													■	■	■	■								
6	Bimbingan Skripsi																	■	■	■	■				
7	Sidang Meja Hijau																								■

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Nama humas dalam suatu instansi berbeda-beda, sama halnya nama humas di Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Utara. Nama Humas di Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Utara sudah berganti dari sebutan Humas menjadi

sebutan Prokopim sejak tahun 2020, dimana Prokopim adalah kepanjangan dari Protokol dan Komunikasi Pimpinan. Prokopim memiliki tugas yang sama dengan humas yaitu menjaga nama baik instansi apabila terjadi isu tidak baik tentang pemerintah yang beredar di kalangan masyarakat. Prokopim memiliki tugas yang berbeda-beda dalam menjalankan profesinya, akan tetapi mempunyai tujuan yang sama yaitu menjaga citra baik pemerintahan. Tugas Prokopim yaitu selain menjaga citra baik pemerintahan juga sebagai harmonisasi hubungan internal dan eksternal instansi baik kepada sesama pegawai, maupun staff umum pemerintahan.

Prokopim di Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Utara sangat dibutuhkan dalam menjaga citra baik pemerintahan. Prokopim diibaratkan dengan anggota tubuh manusia, dimana Prokopim dalam suatu instansi Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Utara adalah sebagai jantung instansi Pemerintahan. Hal itu dikarenakan, apabila jantung sudah tidak dapat berfungsi dengan baik maka seluruh anggota tubuh yang lain juga tidak baik dan apabila Prokopim tidak bekerja sesuai profesi pada umumnya seperti menyebarkan berita hoax pemerintahan maka akan rusak semua bagian.

4.1. Sejarah Protokol Komunikasi Pimpinan (PROKOPIM)

Berdasarkan Peraturan Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 56 Tahun 2019 tentang Pedoman Nomenklatur dan Unit Kerja Sekretariat Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota terdapat beberapa perubahan yang cukup mendasar terjadi pada beberapa bagian sekretariat daerah terutama Bagian Humas dan Protokol (BHP) yang kini menjadi Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim). Perubahan yang terjadi pada BHP menjadi Prokopim bukan

hanya sekadar perubahan nama tetapi lebih substansial pada tugas dan fungsinya dan berimplikasi kepada Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo).

Biro atau bagian humas pemerintah di pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten dan pemerintah kota menjalankan manajemen komunikasi di lingkungan pemerintahan seperti memberikan dan mengelola informasi kepada publik terkait kegiatan, kebijakan hingga program pemerintah daerah; memberikan pengertian dan pemahaman kesamaan visi-misi dan persepsi antara pemerintah dan masyarakat; menampung aspirasi masyarakat sebagai masukan dalam mengevaluasi kebijakan; menjadi juru bicara dan menyampaikan kegiatan kepala daerah; menanggapi opini dan informasi yang beredar di masyarakat terkait penyelenggaraan pemerintahan; membuat dan menjalankan program untuk membangun citra positif instansi pemerintahan; dan memberikan beragam informasi kepada dinas komunikasi dan informatika untuk disebarkan ke lingkup yang lebih luas. Selain itu, biro atau humas pemerintah di pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten dan pemerintah kota melaksanakan fungsi komunikasi internal, termasuk memfasilitasi komunikasi karyawan atau aparatur sipil negara (ASN) dengan pimpinan, dan sebaliknya.

Di level kabupaten/kota, tugas Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan adalah penyiapan bahan pelaksanaan, pengorganisasian, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan perangkat daerah dibidang protokol, komunikasi pimpinan, dan dokumentasi.

Adapun secara rinci disampaikan mengenai nomenklatur baru dalam Peraturan Dalam Negeri Nomor 56 Tahun 2019 tentang Pedoman Nomenklatur dan Unit Kerja Sekretariat Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota sebagai berikut.

a. Kabupaten/Kota Tipe A

1) Sub bagian Protokol

- a) Melaksanakan tata protokoler dalam rangka penyambutan tamu pemerintah daerah.
- b) Menyiapkan bahan koordinasi dan/atau fasilitas keprotokolan.
- c) Menyiapkan bahan informasi acara dan jadwal kegiatan kepala daerah dan wakil kepala daerah.
- d) Menginformasikan jadwal dan kegiatan pemerintah daerah.
- e) Melaksanakan koordinasi dan fasilitasi kegiatan kepala daerah dan wakil kepala daerah

2) Sub bagian Komunikasi Pimpinan

- a) Menjalin hubungan dengan berbagai pihak terkait pelaksanaan fungsi juru bicara pimpinan daerah.
- b) Memberikan masukan kepada pimpinan daerah tentang penyampaian informasi tertentu.
- c) Memberikan informasi dan penjelasan kepada pihak-pihak terkait sesuai dengan kebutuhan dan atau arahan pimpinan.

3) Sub bagian Dokumentasi Pimpinan

- a) Mendokumentasikan kegiatan Kepala daerah dan wakil kepala daerah.
- b) Menyusun notulensi rapat kepala daerah dan wakil kepala daerah.
- c) Memfasilitasi peliputan media terhadap kegiatan kepala daerah dan wakil kepala daerah.

b. Kabupaten/Kota Tipe B

Sama seperti Kabupten/Kota Tipe A, yakni terdapat Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan, tetapi ada penambahan tugas Sub bagiannya.

1) Sub bagian Protokol

- a) Melaksanakan tata protokoler dalam rangka penyambutan tamu pemerintah daerah.
- b) Menyiapkan bahan koordinasi dan/atau fasilitas keprotokolan.
- c) Menyiapkan bahan informasi acara dan jadwal kegiatan kepala daerah dan wakil kepala daerah.
- d) Menginformasikan jadwal dan kegiatan pemerintah daerah.
- e) Melaksanakan koordinasi dan fasilitasi kegiatan kepala daerah dan wakil kepala daerah

2) Sub bagian Komunikasi Pimpinan

- a) Menjalin hubungan dengan berbagai pihak terkait pelaksanaan fungsi juru bicara pimpinan daerah.
- b) Memberikan masukan kepada pimpinan daerah tentang penyampaian informasi tertentu.
- c) Memberikan informasi dan penjelasan kepada pihak-pihak terkait sesuai dengan kebutuhan dan atau arahan pimpinan.
- d) Menghimpun dan mengolah informasi yang bersifat penting dan mendesak sesuai kebutuhan kepala daerah dan wakil kepala daerah.
- e) Menyiapkan dan menggandakan bahan materi rapat
- f) Menyiapkan dan menggandakan materi kebijakan.

- g) Menyusun naskah sambutan dan pidato kepala daerah dan wakil kepala daerah.

3) Sub bagian Dokumentasi Pimpinan

- a) Mendokumentasikan kegiatan Kepala daerah dan wakil kepala daerah.
- b) Menyusun notulensi rapat kepala daerah dan wakil kepala daerah.
- c) Memfasilitasi peliputan media terhadap kegiatan kepala daerah dan wakil kepala daerah.

c. Kabupaten/Kota Tipe C

Fungsi kehumasan terdegradasi menjadi Sub bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan dengan tugas:

- a) Menjalin hubungan dengan berbagai pihak terkait pelaksanaan fungsi juru bicara pimpinan daerah.
- b) Memberi masukan kepada pimpinan daerah tentang penyampaian informasi tertentu.
- c) Memberikan informasi dan penjelasan kepada pihak-pihak terkait sesuai dengan kebutuhan dan atau atas arahan pimpinan.
- d) Menghimpun dan mengolah informasi yang bersifat penting dan mendesak sesuai kebutuhan kepala daerah dan wakil kepala daerah.
- e) Menyiapkan dan menggandakan bahan materi rapat.
- f) Menyiapkan dan menggandakan bahan materi kebijakan

- g) Menyusun naskah sambutan dan pidato kepala daerah dan wakil kepala daerah.
- h) Melaksanakan tata protokoler dalam rangka penyambutan tamu pemerintah daerah.
- i) Menyiapkan bahan koordinasi dan/atau fasilitas keprotokolan.
- j) Menyiapkan bahan informasi acara dan jadwal kegiatan kepala daerah dan wakil kepala daerah.
- k) Menginformasikan jadwal dan kegiatan pemerintah daerah.
- l) Melaksanakan koordinasi dan fasilitasi kegiatan kepala daerah dan wakil kepala daerah.

4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Peran Protokol dan Komunikasi Pimpinan Secretariat Daerah dalam Mewujudkan *Current Image* Pemerintahan Kabupaten Labuhanbatu Utara

Pada era pembangunan dewasa ini, pemerintah telah berupaya memperbaiki dan meningkatkan peran masing-masing aparatur dalam organisasi pemerintahan agar mampu melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dengan baik dan memberikan nilai manfaat bagi organisasi atau masyarakat lainnya. Tidak terkecuali aparatur Protokol pada Bagian Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Labuhanbatu Utara yang memiliki peranan diantaranya melaksanakan ketentuan keprotokolan yang meliputi aturan mengenai tata tempat, tata upacara dan tata penghormatan sesuai Undang-undang Nomor 9 tahun 2010 tentang keprotokolan.

Undang-undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang keprotokolan atau disingkat UUK, menjelaskan arti keprotokolan. Secara kongkrit sebagaimana disebutkan dalam pasal 1 angka 1 menyebutkan bahwa keprotokolan adalah serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan aturan dalam acara kenegaraan atau acara resmi yang meliputi Tata Tempat, Tata Upacara, dan Tata Penghormatan sebagai bentuk penghormatan kepada seseorang sesuai dengan jabatan dan/atau kedudukannya dalam negara, pemerintahan atau masyarakat. Semua orang yang menduduki posisi atau jabatan strategis dalam kenegaraan mulai dari pusat sampai ke daerah, seluruh kelembagaan negara beserta lambang dan pejabat termasuk tokoh masyarakat tertentu wajib diberikan perlakuan yang bersifat khusus, berbeda dengan warga negara biasa pada umumnya.

Dalam lingkup pemerintahan saat ini, setiap kegiatan yang bersifat seremonial seperti upacara bendera atau bukan upacara bendera, pelantikan-pelantikan, acara resmi (formal), acara setengah resmi (semi formal), acara tidak resmi (non formal), perjalanan pimpinan, kunjungan kerja, penerimaan tamu-tamu pemerintah daerah, tamu-tamu audiensi, penandatanganan perjanjian kerjasama, rapat-rapat pimpinan dan kegiatan lainnya selalu diatur secara protokoler agar dapat terlaksana dengan baik dan lancar. Kelancaran suatu acara dapat memperlihatkan kesiapan suatu organisasi pemerintahan dalam menyelenggarakan sebuah acara resmi yang prosedur pelaksanaannya sudah merupakan suatu ketentuan yang diatur dalam undang-undang sehingga bersifat mengikat secara hukum.

Humas Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Utara adalah salah satu bagian dari Sekretariat Daerah Kabupaten Labuhanbatu Utara tepatnya pada Bagian

Protokol dan Komunikasi Pimpinan, Bapak Ali Akhbar Hasibuan selaku Kepala Bagian menyampaikan:

“Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan memiliki Subbagian Dokumentasi dan Komunikasi Pimpinan yang biasa disebut Humas Pemkab Labuhanbatu Utara. Tupoksi kelembagaannya itu sendiri diatur dalam Peraturan Bupati Labuhanbatu Utara Nomor 71 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat DPRD Kabupaten Labuhanbatu Utara serta Staf Ahli Bupati.”

Dalam pelaksanaan tugasnya Prokopim Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Utara bertugas dalam memfasilitasi perumusan kebijakan dan pelayanan Prokopim, selain itu humas juga bertugas sebagai narahubung antara pemerintah dengan masyarakat terkait penyampaian informasi publik dan peresponan isu sehingga tercipta komunikasi yang baik antar pemerintah dengan masyarakat. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Ali Akhbar Hasibuan selaku Kepala Bagian Protokol Komunikasi Pimpinan Humas Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Utara dalam wawancaranya dengan penulis.

“Tugas prokopim tentunya menjadi jembatan antara pemerintah dengan masyarakat, tugas lainnya yaitu media handling dimana kami sebagai humas atau hubungan masyarakat tentunya menyampaikan informasi publik, merespon isu dan permasalahan terkait program atau kebijakan pemerintah. Kemudian complain handling juga merupakan tugas humas dan prokopim yaitu merespon informasi atau keluhan dari masyarakat baik melalui media sosial atau yang lain.”

Prokopim Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Utara menjadi jembatan atau perantara antara masyarakat dengan dinas-dinas terkait di Kabupaten Labuhanbatu Utara sesuai dengan keluhannya terhadap pelayanan publik, dalam hal ini tugas humas adalah menyampaikan kepada dinas terkait sehingga kebijakan ataupun jawaban dari dinas inilah yang nantinya akan diinformasikan

kepada masyarakat yang melapor atau memiliki keluhan terhadap pelayanan publik. Bapak Ali Akhbar Hasibuan selaku Kepala Bagian Protokol Komunikasi Pimpinan Humas menyampaikan:

“Ketika kita mengangkat sebuah isu, belum tentu isu itu datang dari dinas terkait, kadang kita lebih banyak mendapati isu itu dari pemberitaan media, unggah status dari warga net, atau kemudian komentar dari warganet yang masuk di media sosial kita.”

Dalam hal penanganan laporan ataupun pelayanan publik humas dan Prokopim berperan menjembatani antara masyarakat dengan dinas – dinas terkait, maka akan dilakukan rapat koordinasi dalam penangannya, seperti yang diungkapkan oleh Bapak Ali Akhbar Hasibuan”

“Mendapati hal tersebut tentunya kita juga melakukan upaya yang bisa kita lakukan. Kita mapping ini termasuk kewenangan siapa dahulu, kalau itu memang kewenangan pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Utara dan ini ada keterkaitan langsung bahkan tidak langsungpun juga kita respon maka kita rapatkan, kita tentukan siapa narsumnya, kemudian kita lakukan pengumpulan data atau informasi dan sebagainya. Sampai kita bertemu dengan narasumber untuk menyampaikan klarifikasinya seperti apa sampai kemudian kita kemas, karena kita identik dengan komunikasi pimpinan tidak jarang juga kita meminta statement dari beliau ibu bupati untuk menanggapi sekiranya isu-isu itu dianggap cukup penting, dan juga dari kepala dinas terkait tentunya.”

Hal serupa juga diungkapkan oleh Imron Mawahda Siregar selaku Protokoler Pemerintah Kabupaten Kabupaten Labuhanbatu Utara bahwa:

“Humas Pemkab berperan bukan hanya sebagai fasilitator komunikasi saja, namun kami juga bertindak sebagai mediator dalam membantu pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Utara untuk mampu menjelaskan segala kebijakan pemerintahan terhadap publik. Termasuk dalam hal memfasilitasi komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat sehingga komunikasi antara kedua belah pihak ini berjalan baik. Seperti peliputan kegiatan dan publikasinya lewat media

sosial juga kami kemas dengan sebaik mungkin bukan tanpa alasan, melainkan agar masyarakat Kabupaten Labuhanbatu Utara juga mengetahui perkembangan dari pemerintahan Kabupaten Labuhanbatu Utara, terutama kegiatan pimpinan dalam hal ini Bapak Bupati.”

Sebagai fasilitator komunikasi antara masyarakat dengan dinas-dinas terkait di Kabupaten Labuhanbatu Utara, Prokopim tidak hanya mahir dalam proses komunikasi saja namun dalam praktiknya harus mampu menjelaskan informasi secara baik agar tercipta komunikasi yang baik pula antara pemerintah dengan masyarakat.

4.2.1. Peran Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Labuhanbatu Utara

Protokol membantu untuk mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya. Seorang praktisi pakar *Public Relations* yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya. Hubungan praktisi pakar protokol dengan manajemen organisasi seperti hubungan antara dokter dan pasiennya. Artinya, pihak manajemen bertindak pasif untuk menerima atau mempercayai apa yang telah disarankan atau usulan dari pakar *Public Relations (expert prescriber)* tersebut dalam memecahkan dan mengatasi persoalan public relations yang tengah dihadapi oleh organisasi bersangkutan.

Berikut ini tanggapan dari Staf protokoler pada Sekretariat Daerah Kabupaten Labuhanbatu Utara berdasarkan wawancara yang dilakukan pada tanggal 08 Januari 2024 dengan bapak Imron Mawahda Siregar menyatakan bahwa :

“Posisi protokoler merupakan penunjang tercapainya tujuan yang ditetapkan oleh manajemen pemerintah, sebagai profesi seorang protokoler harus mempunyai seni berkomunikasi dengan public, menyatukan, membangun, saling pengertian menghindari kesalah pahaman dan mengatur agenda Bupati agar tidak berbenturan satu sama lain. Banyak kegiatan protokoler dalam mengatur agenda pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Utara diantaranya, Secara teknis protokoler memiliki seni berkomunikasi seperti dalam merencanakan, dan mengatur agenda Kepala Daerah sehingga semua kegiatan harus terlaksana dengan baik sesuai rencana yang telah ditetapkan.”

Berdasarkan tanggapan dari bapak Imron Mawahda Siregar diketahui bahwa posisi protokoler merupakan penunjang tercapainya tujuan yang ditetapkan oleh manajemen pemerintah, sebagai profesi seorang protokoler harus mempunyai seni berkomunikasi dengan public, menyatukan, membangun, saling pengertian menghindari kesalah pahaman dan mengatur agenda Bupati agar tidak berbenturan satu sama lain. Banyak kegiatan protokoler dalam mengatur agenda pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Utara diantaranya, Secara teknis protokoler memiliki seni berkomunikasi seperti dalam merencanakan, dan mengatur agenda Kepala Daerah sehingga semua kegiatan harus terlaksana dengan baik sesuai rencana yang telah ditetapkan. Tanggapan dari bapak Imron Mawahda Siregar dibenarkan oleh bapak Ali Akhbar Hasibuan Kepala Bagian Prokopim menyatakan bahwa :

“Secara umum kami sudah melaksanakan tupoksi dengan baik dalam menjalankan tugas mengatur agenda Bupati. Namun namanya kegiatan tidak selalu berjalan mulus, terkadang ada agenda yang mendadak sehingga kegiatan yang sudah direncanakan terpaksa dibatalkan atau di reschedule sehingga kami harus mengatur ulang semua kegiatan Bupati tersebut.”

Berdasarkan wawancara diatas diketahui bahwa Protokoler Kabupaten

Labuhanbatu Utara selalu berusaha menjalankan tugas dengan baik seperti mengatur sedemikian rupa agenda kepala daerah sampai menjaga hubungan baik dengan masyarakat, hal ini dibuktikan dengan Protokoler selalu memberikan informasi kepada masyarakat terkait dengan kegiatan pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Utara melalui pemberitaan baik itu media massa maupun media online.

Peran protokol bukan hanya pembawa acara atau petugas yang mempersilakan tamu, melainkan dilatih mengenai teknik berkomunikasi yang baik dan benar, bagaimana menjadi pribadi yang efektif dan tentang personal grooming, yaitu tata cara berpenampilan di dunia professional peran lain dari sosok seorang protokler tentunya tidak hanya menjadi koordinator untuk dirinya dalam menjalankan sebuah acara resmi, melainkan dengan semua pihak yang terkait. Selain itu, seorang protokol harus dapat menjalin komunikasi dengan beberapa pihak terkait. Seorang protokol juga harus bertindak sebagai mediator dan koordinator. Tetapi, peran seorang protokol sebetulnya lebih dari itu, seorang protokoler harus mampu bersikap sebagai seorang manajer yang mengatur jalannya kegiatan dengan baik. Seorang protokol tentunya harus berkoordinasi dengan semua pihak yang terlibat.

Pengaturan keprotokolan dilakukan dari setiap pimpinan dengan wewenang kepemimpinannya, Kepala Bagian Protokol melalui penerbitan instruksi atau peraturan dan ketentuan lainnya yang resmi dalam tataran operasionalnya dilaksanakan oleh pejabat protokol. Tugas-tugas kami bagian keprotokolan seperti pelantikan dan serah terima jabatan, kunjungan para pejabat pemerintah pusat maupun daerah dan sebagai pembawa acara. Kegiatan-kegiatan

yang menjadi tugas pokok dan fungsi protokol, sudah berjalan dan dilakukan dengan baik.

4.2.2. *Current Image* Pemerintah Labuhanbatu Utara

Dalam menjalankan kegiatan yang berkaitan dengan meningkatkan sebuah citra pemerintah dimata masyarakat, Humas dan Prokopim Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Utara tentu memiliki faktor- faktor yang mempengaruhi perubahan sikap terhadap objek sosial dan isu yang berpengaruh terhadap strategi komunikasi humas dalam membangun citra positif (*Current Image*).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, Ali Akhbar Hasibuan menyebutkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi perubahan sikap terhadap objek sosial dan isu yang berpengaruh terhadap strategi komunikasi humas dalam membangun citra positif yaitu persepsi masyarakat dan kepercayaan masyarakat terhadap pemberitaan yang keliru.

“Dari sisi eksternal, kita tidak bisa menampik bahwa persepsi dari masyarakat serta kepercayaan masyarakat yang termakan berita hoax jauh lebih tinggi”.

Selain faktor yang mempengaruhi perubahan sikap terhadap objek sosial dan isu yang berpengaruh terhadap strategi komunikasi humas dalam membangun citra positif Humas Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Utara tentu memiliki faktor – faktor yang menjadi pendukung dan penghambat yang dapat berpengaruh terhadap keberhasilan dan kelancaran dalam menerapkan strategi komunikasi. Karena pada dasarnya tidak semua kegiatan dalam menerapkan strategi komunikasi humas berjalan dengan baik tentu ada faktor penghambat yang dihadapi namun humas tentu memiliki beberapa faktor pendukung yang menjadi

penguat dalam menerapkan strategi komunikasinya dengan baik.

Berdasarkan wawancara dengan Ali Akhbar Hasibuan selaku Kepala Bagian Komunikasi Pimpinan ada beberapa hal yaitu waktu dalam peresponan isu, sumber daya manusia (internal), narasumber yang kurang kooperatif dan ketidakpuasan dari masyarakat yang menjadi penghambat atau kendala yang dilalui humas dalam membangun citra positif Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Utara.

“Hambatan tentunya adalah waktu. Kadang kita dihadapkan pada waktu yang sangat singkat untuk bisa secepatnya merespon suatu isu tersebut. Isu itu kadang muncul di tengah malem jadi viral, dan malam itu juga kita bagaimana bisa secepatnya merespon isu. Kadang kendalanya seperti itu, isu itu tidak mengenal waktu, dihari libur dan akhir pecan pun isu tak jarang muncul. Tapi semaksimal mungkin kita bekerja untuk merespon isu tersebut agar secepatnya bisa ditangani dan menyampaikan klarifikasinya dan jangan lupa juga ketika memang isu itu menjadi bagian dari kekeliruan kita maka permintaan maaf tidak sungkan juga kita sampaikan oleh narasumber. Kendala lainnya keterbatasan di SDM tapi itu selalu kita bisa atasi atau kemudian di narasumber yang kita gandeng dalam merespon isu itu kadang ada yang kooperatif ada yang kurang kooperatif, itu juga salah satu menjadi tantangan bagi kita. Tapi insyaallah selalu ada jalan bagi kita atas setiap kendala atau hambatan sendiri. Kemudian ketidakpuasan dari masyarakat juga bisa menjadi hambatan/kendala bagi kami. Ketidakpuasan itu bergantung pada sudut pandang setiap orang ya ada yang menerima dan tentu ada juga yang tidak.”

Selain faktor yang dapat menghambat kegiatan yang dilaksanakan humas, ada beberapa faktor pendukung yang dapat memengaruhi kelancaran dan keberhasilan dalam menerapkan strategi komunikasinya. Seperti yang diungkapkan Ali Akhbar Hasibuan mengenai factor pendukung dalam

melaksanakan kegiatan terkait meningkatkan citra Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Utara.

“Ada beberapa hambatan yang kami nilai sebagai tantangan, tentu dengan adanya komunikasi internal yang baik, baik itu SDM yang memadai sesuai dengan keahlian dibidangnya seperti jurnalis, kemudian pengelola media sosial, ada juga koordinator liputan, fotografer kami dan video shooting editor dan animator dan sarana prasarana yang memadai maka segala hambatan dapat kita atasi. Kita juga selalu mengadakan meeting setiap hari jumat, tentu ini menjadi strategi sekaligus faktor pendukung dalam setiap kegiatan kehumasan.”

Faktor-faktor yang mempengaruhi perubahan sikap terhadap objek sosial dan isu yang berpengaruh terhadap strategi komunikasi humas dalam membangun citra positif, umumnya dapat diatasi secara cepat. Tidak ada faktor yang sangat fatal yang terjadi.

Dari hasil pengamatan peneliti faktor penghambat yang dihadapi humas juga dapat tertangani secara baik tentu juga karena dukungan dari beberapa faktor pendukung yang menjadi penguat dalam menerapkan strategi komunikasinya dengan baik. Humas dan Prokopim merupakan suatu yang merangkum keseluruhan komunikasi yang terencana, baik kedalam maupun keluar, antar suatu organisasi dan semua khalayak dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik.

Menurut pendapat peneliti dari berbagai faktor yang mempengaruhi perubahan sikap seseorang terhadap objek sosial dan isu yang berpengaruh terhadap strategi komunikasi humas dalam membangun citra positif, jelas ada keterlibatan ego (*ego-involvement*) yang berpengaruh didalamnya.

Seperti yang diungkapkan Ali Akhbar Hasibuan yang menyebutkan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi perubahan sikap terhadap objek sosial dan

isu yang berpengaruh terhadap strategi komunikasi humas dalam membangun citra positif yaitu persepsi masyarakat dan kepercayaan masyarakat terhadap pemberitaan yang keliru.

Dari data yang didapat maka peneliti mengambil inti bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi perubahan sikap terhadap objek sosial dan isu yang berpengaruh terhadap strategi komunikasi humas dalam membangun citra positif yaitu faktor komunikasi, faktor pendidikan, serta faktor yang dilihat dari tiga komponen yaitu kognitif, afektif, dan konatif. Jika dikaitkan kembali dari berbagai faktor tersebut jelas ada keterlibatan ego didalamnya. Keterlibatan ego adalah sebuah konsep inti dalam teori penilaian sosial (*social judgement theory*) dimana teori perluasan kemungkinan memperluas cakupan teori penilaian sosial dengan melihat pada perbedaan-perbedaan mengenai bagaimana kita membuat penilaian.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan temuan penelitian dan pembahasan dalam skripsi yang berjudul “Peran Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Dalam Mewujudkan *Current Image* Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Utara maka peneliti menarik kesimpulan yang menjawab rumusan masalah sebagai berikut:

1. Prokopim Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Utara dalam menjalankan strategi komunikasinya tidak sebatas berkomunikasi langsung dengan masyarakat dan stakeholder saja tetapi ditunjang dengan media sebagai kelancaran komunikasinya. Peran media tersebut tidak hanya menjadi sarana komunikasi saja tetapi juga sebagai media publikasi kehumasan yang sangat penting kaitannya dengan pengaduan dari masyarakat serta peresponan pemberitaan atau penanganan isu yang keliru.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi perubahan sikap terhadap objek sosial dan isu yang berpengaruh terhadap strategi komunikasi prokopim dalam membangun citra positif dapat terlihat melalui Teori Penilaian Sosial. Pada saat lembaga pemerintahan mendapatkan masalah berupa isu dan pemberitaan yang keliru yang dapat menurunkan citra instansinya baik dalam hal komentar negatif maupun persepsi negatif dari masyarakatnya, melalui teori ini prokopim Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Utara dapat melihat dan membangun kembali citra positif lembaganya.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas, saran yang ingin peneliti berikan mengenai Peran Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Dalam Mewujudkan *Current Image* Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Utara adalah sebagai berikut:

1. Bagi Praktisi

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan agar Humas Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Utara lebih intensif serta selalu berhati-hati dalam menyampaikan informasi publik, merespon isu dan permasalahan terkait program atau kebijakan pemerintah. Sehingga akan terbangun komunikasi yang baik antara pemerintah dengan masyarakat yang tentunya akan berpengaruh bagi citra pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Utara.

2. Bagi Akademisi

Bagi para akademisi yang akan melakukan penelitian mengenai strategi komunikasi humas, agar dapat memahami bahwa setiap permasalahan yang dihadapi humas pemerintahan dalam upaya membangun suatu citra yang positif akan selalu berbeda dan memiliki cara yang berbeda dalam penanganannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anshori, A. (2018). *Pengaruh Iklan Politik Terhadap Persepsi Pemilih Kota Medan Tahun 2018*. 2(2), 132–144.
- Faustyna, F. (2022). Marketing Communication Model: Public Relations Waste Bak Recycling Materials During the Covid19 Pandemic in Medan, Indonesia. *Http://Journal.Skdn.Co.Id/Index.Php/JSPCC/Article/View/6/6, I(1), 1–13*.
- Hakim, A. R. (2015). Strategi Citra Perusahaan (Corporate Image) Pada PT. Bank Syariah Mandiri, Tbk. *UIN Syarif Hiayatullah Jakarta*, 1–70. <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/32268/1/A.FDK.pdf%0Ahttp://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/32268>
- RAHMAN HAKIM-
- Iriantara, Y. (2019). Humas Pemerintah 4.0. *Media Nusantara*, 16(1), 13–26.
- Kriyantono, R. (2021). *Teknik Praktis Riset Komunikasi Kuantitatif dan Kualitatif* (9th ed.). Jakarta: Prenadamedia Group.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mujahiddin, M., & Said, H. (2017). Model Penggunaan Media Sosial di Kalangan Pemuda. *Jurnal Interaksi*, 1(2), 142–155. <http://teknoliputan6.com/>
- Novianti, D. A., Mahriani, R., & Wulantari, R. A. (2020). Peranan Humas Pemerintah Daerah Dalam Menyebarkan Informasi Pembangunan Daerah (Studi di Kantor Bagian Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Ogan Ilir Tahun 2017). *Jurnal Kaganga: Jurnal Ilmiah Sosial Dan Humaniora*, 4(2), 30–39. <https://doi.org/10.33369/jkaganga.4.2.30-39>
- Prastowo, F. A. A. (2020). Pelaksanaan fungsi pokok humas pemerintah pada lembaga pemerintah. *PRofesi Humas Jurnal Ilmiah Ilmu Hubungan Masyarakat*, 5(1), 17. <https://doi.org/10.24198/prh.v5i1.23721>
- Said, F., Andriyanto, D., Sari, R., & Gata, W. (2020). Perancangan Validasi Permohonan Narasumber Pada Sistem Informasi Permohonan Narasumber Menggunakan Finite State Automata. *Paradigma - Jurnal Komputer Dan Informatika*, 22(2), 189–196. <https://doi.org/10.31294/p.v22i2.8157>

- Sugiyono. (2015). *Memahami Penelitian Kualitatif* (10th ed.). Bandung: Alfabeta.
- Suprawoto. (2018). *Government Public Relations : Perkembangan dan Praktik di Indonesia* (1st ed.). Jakarta: Prenadamedia Group.
- Suwatno. (2018). *Pengantar Public Relations Kontemporer* (N. N. M & E. Suryadi (eds.); 1st ed.). Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Syahputra, D. I., Hendra, Y., & Hidayat, T. W. (2018). Peran Humas Dalam Membangun Citra Pemerintahan Sumatera Utara Pada Kantor Biro Humas Gubernur. *Perspektif*, 7(1), 24–29. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v7i1.2523>
- Toding, R. E., E. P., & Nurfitri, R. (2022). Perancangan Corporate Identity Cv Arya Wasa Sebagai Citra Perusahaan. *Gorga : Jurnal Seni Rupa*, 11(2), 480. <https://doi.org/10.24114/gr.v11i2.37300>

Lampiran 1

PEDOMAN WAWANCARA

Judul Penelitian : Peran Protokol Dan Komunikasi Pimpinan
Sekretariat Daerah Dalam Mewujudkan *Current
Image* Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Utara

Nama Peneliti : Ridha Zulaiha

NPM : 1903110276

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Hari/ Tanggal Wawancara :

Waktu Mulai Dan Selesai :

A. Identitas Informan

Nama :

Jenis kelamin :

Umur :

Pekerjaan :

Pendidikan terakhir :

B. Daftar Pertanyaan Kepala Bagian Prokopim

1. Bagaimana tugas PROKOPIM dalam mewujudkan *current image* pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Utara?
2. Program sosialisasi apa saja yang dilakukan oleh PROKOPIM untuk membentuk *current image* pemerintah di Masyarakat?
3. Media/ sarana apa apa yang menghubungkan antara pemerintah dan masyarakat?
4. Seberapa berhasil tanggapan/respon baik dari masyarakat terkait sosialisasli yang dilaksanakan?
5. Adakah dilakukan evaluasi setelah melakukan sosialisasi?
6. Bagaimana PROKOPIM menanggapi kritikan public/ masyarakat terhadap program kerja yang telah dilakukan kepala daerah/pemerintah?

7. Kendala apa yang biasa terjadi saat pelaksanaan dari suatu program kerja? Bagaimana cara menanganinya?
8. Bagaimana mekanisme dan pembagian tugas dan fungsi PROKOPIM untuk mewujudkan *current image* pemerintah?
9. Apa saja media yang digunakan untuk membangun *current image* kepada public?
10. Apa harapan bapak/ibu selaku kepala bagian PROKOPIM untuk kedepannya?

C. Daftar Pertanyaan Staff Prokopim

1. Apakah peranan media menurut abang/kakak dalam mensosialisasikan program kerja?
2. Apakah setelah melakukan tugas sebagai staff selalu diadakannya evaluasi?
3. Bagaimana mekanisme staff untuk melaksakan perintah dari kepala bagian?
4. Apa hambatan yang biasa terjadi di masyarakat saat melaksanakan peran dan tugas dari atasan?
5. Humas pemerintah selama ini berperan untuk membuka akses kehumasan secara langsung, apakah selama ini sudah berjalan dengan semestinya?
6. Apakah layanan informasi untuk membangun citra pemerintah sudah terlaksana?
7. Bagaimana prokopim memilah setiap aspirasi yang disampaikan masyarakat kepada pemerintah?
8. Bagaimana prokopim saling menginformasikan kegiatan yang akan dilaksanakan?
9. Kendala apa yang biasa terjadi dalam melaksanakan suatu perintah dalam suatu program kerja? Dan bagaimana cara menanganinya?
10. Bagaimana prokopim mengakses informasi terkait hal apa saja yang terjadi di masyarakat?

Lampiran 2

SURAT IZIN RISET


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/AA-KP/PT/302022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 8622490 - 8622496 Fax. (061) 8625474 - 8621083
Website: <https://fkip.umhu.ac.id> Email: faip@umhu.ac.id Instagram: @umsumedan Facebook: umsumedan YouTube: umsumedan

Nomor : 2131/KET/IL.3.AU/UMSU-03/F/2023
 Lampiran : --
 Hal : *Mohon Diberikan izin Penelitian Mahasiswa*

Medan, 02 Djumadil Akhir 1445 H
 15 Desember 2023 M

Kepada Yth : **Kepala Bagian Umum Sekretaris Daerah
 Kabupaten Labuhan Batu Utara**
 di-
 Tempat

Bismillahirrahmanirrahim
 Assalamu'alaikum W. Wb

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

Untuk memperoleh data dalam penulisan skripsi, kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami.

Nama mahasiswa : **RIDHA ZULAIHA**
 N P M : 1903110276
 Program Studi : Ilmu Komunikasi
 Semester : IX (Sembilan) Tahun Akademik 2023/2024
 Judul Skripsi : **PERAN PROKOPIM SEKRETARIAT DAERAH DALAM MEWUJUDKAN *CURRENT IMAGE* PEMERINTAH KABUPATEN LABUHAN BATU UTARA**

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


 An Dekan,
 Wakil Dekan - I
Assoc. Prof. Dr. Abrar Adhani, M.I.Kom.
 NIDN : 0111117804


 Cc : File



Lampiran 3

SURAT BALASAN RISET
KANTOR BUPATI LABUHANBATU UTARA

 **PEMERINTAH KABUPATEN LABUHANBATU UTARA**
SEKRETARIAT DAERAH
Jl. Jend Sudirman No. 27 Telp. (0624) 92070 Aek Kanopan.

Aek Kanopan, 15 Januari 2023

Nomor	: 900/002/Prokopim/2024	Kepada Yth :	Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Sifat	: Biasa		
Lampiran	: -		
Perihal	: Balasan Permohonan Izin Penelitian		di Medan

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat saudara pada tanggal 15 Desember 2023 Nomor 2131/KET/II.3 AU/UMSU-03/F/2023 Perihal Permohonan permintaan izin penelitian mahasiswa dalam rangka penyusunan skripsi mahasiswa atas nama Ridha Zulaiha dengan judul " Peran Prokopim Sekretariat Daerah Dalam Mewujudkan *Current Image* Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Utara.

Perlu kami sampaikan beberapa hal sebagai berikut :

1. Pada prinsipnya kami tidak keberatan dan dapat mengizinkan pelaksanaan penelitian tersebut di tempat kami.
2. Izin melakukan penelitian diberikan semata-mata untuk keperluan akademik

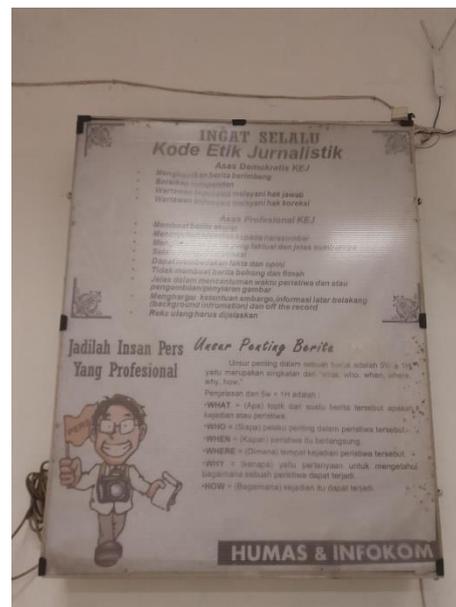
Demikian surat balasan dari kami.

KEPALA BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN

AL FAKHAR HASIBUAN, S.STP
Penjabat (III/d)
NIP. 19920819 201507 1 002

Lampiran 4

**DOKUMENTASI BERSAMA KEPALA BAGIAN PROTOKOL
KOMUNIKASI PEMERINTAH DAN STAFF PROTOKOLER**







UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

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

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1313/SK/BAN-PT/Ak-KP/PT/XII/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622406 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
https://fkip.umsu.ac.id fkip@umsu.ac.id @umsu.medan @umsu.medan umsumedan umsumedan

Sk-1

**PERMORONAN PERSETUJUAN
JUDUL SKRIPSI**

Medan, Senin, 24 Juli 2023

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

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Politik UMSU :

Nama Lengkap : Ridha Zubaidha
N P M : 1903110276
Program Studi : Ilmu... Komunikasi
SKS diperoleh : 114,000 SKS, IP Kumulatif 3,62.

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	<u>8 Peran protokol sekretariat daerah dalam mewujudkan current image pemerintah kabupaten Labuhanbatu utara</u>	<u>[Signature]</u> <u>2 Nov 2023</u>
2	<u>Strategi komunikasi pemasaran dinas pariwisata kabupaten Labuhanbatu utara dalam mengangai budaya Pemasaran pariwisata</u>	
3	<u>Peran dinas komunikasi dan informasi kabupaten Labuhanbatu utara dalam peningkatan penggunaan layanan digital pada risiko serangan peretasan</u>	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. 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.

232.19.311

Pemohon,

Medan, tanggal 2 NOV 2023

Ketua
Program Studi Ilmu... Komunikasi

[Signature]
(Akhyan Aushari S.Sos.KI.Kom)
NIDN: 01270418401

[Signature]
(Ridha Zubaidha)
Dosen Pembimbing yang ditunjuk
Program Studi.....
[Signature]
(Dr. Fadhil Pahlevi)
NIDN: 0110099401





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.KPI/PTX/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](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Sk-2

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI
 DAN PEMBIMBING**
 Nomor : 1957/SK/IL.3.AU/UMSU-03/F/2023

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : 1231/SK/IL.3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M dan Rekomendasi Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi tertanggal : **02 November 2023**, dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **RIDHA ZULAIHA**
 N P M : 1903110276
 Program Studi : Ilmu Komunikasi
 Semester : IX (Sembilan) Tahun Akademik 2023/2024
 Judul Skripsi : **PERAN PROKOPIM SEKRETARIAT DAERAH DALAM MEWUJUDKAN CURRENT IMAGE PEMERINTAH KABUPATEN LABUHANBATU UTARA**
 Pembimbing : **Dr. FADHIL PAHLEVI HIDAYAT, S.I.Kom., M.I.Kom.**

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan skripsi FISIP UMSU sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 1231/SK/IL.3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M.
2. Sesuai dengan nomor terdaftar di Program Studi Ilmu Komunikasi: 232.19.311 tahun 2023.
3. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 02 November 2024.

Ditetapkan di Medan,
 Pada Tanggal, 22 Rabiul Akhir 1445 H
 06 November 2023 M

Dekan

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.
 NIDN. 0030017402



Tembusan :

1. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Peringgal.





UMSU
Agal | Cerdas | Terpercaya
di samping kami ada dosen dan tim kami

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

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/IAK.KP/PTX/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 5622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
http://fisp.umsumed.ac.id fisp@umsumed.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Sk-3

PERMOHONAN
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.
Bapak Dekan FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 06 Desember 2023

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama lengkap : Ridha Zulaha
N P M : 1803110236
Program Studi : Ilmu Komunikasi

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing Nomor: 1957/SK/IL3.AU/UMSU-03/F/2023 tanggal 02 November 2023 dengan judul sebagai berikut :

PERAN PROKOPIM SEKRETARIAT DAERAH DALAM MEMULUKAN CURRENT
IMAGE PEMERINTAH KABUPATEN LABUHAN BATU UTARA

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM (Transkrip Nilai Sementara) yang telah disahkan;
4. Foto Copy Kartu Hasil Studi (KHS) Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP warna BIRU.

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

Mengetahui :

Pembimbing

(Dr. FAOHL PAHLEVY HUATAT, S.IKom., A.IKom)
NIDN: 0110099401.

Pemohon,

Ridha Zulaha



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JUDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : 2117/UNDI1.3.AU/UMSU-03/F/2023

Program Studi : Ilmu Komunikasi
Hari, Tanggal : Kamis, 14 Desember 2023
Waktu : 10.00 WIB s.d. selesai
Tempat : Aula FISIP UMSU 11.2
Penerbitan Seminar : AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.



SK 4



No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR PCKOK MAHASISWA	PEMANGGAP	PEMBIMBING	JUDUL PROPOSAL SKRIPSI
1	MAZLIYANTI NUR HIDAYAH	1903110300	Dr. FAUSTYNA, S.Sos., M.M., M.I.Kom.	AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.	POLA KOMUNIKASI PETUGAS KESEHATAN PUSKESMAS GUNUNG TINGGI KUTALIMBARU KEPADA MASYARAKAT TENTANG PERILAKU HIDUP BERSIH DAN SEHAT
2	MUHAMMAD FERNANDO	1903110041	Dr. MUHAMMAD SAID HARAHAP, S.Sos., M.I.Kom.	H. TENERMAN, S.Sos., M.I.Kom.	AKTIVITAS KOMUNIKASI LBPPN BAHAYANGKARA INDONESIA MEDIAN MELALUI PROGRAM MORNING MEETING DALAM MEMBENTUK SIKAP PECANDU NARKORA
3	EGERUDA	1903110326	Dr. FADHIL PAHLEVI HIDAYAT, S.I.Kom., M.I.Kom.	Dr. MUHAMMAD SAID HARAHAP, S.Sos., M.I.Kom.	PEMANFAATAN MEDIA INSTAGRAM SEBAGAI MEDIA PROMOSI EKOWISATA OLEH BALAI TAMAN NASIONAL BATANG GADIS
4	RIDHA ZULUHA	1903110276	H. TENERMAN, S.Sos., M.I.Kom.	Dr. FADHIL PAHLEVI HIDAYAT, S.I.Kom., M.I.Kom.	PERAN PROKOPIM SEKRETARIAT DAERAH DALAM MEMUJUKAN CURRENT IMAGE PEMERINTAH KABUPATEN LABUHANBATU UTARA
5	MHD RIZKI FAJAR	1903110077	Dr. FAUSTYNA, S.Sos., M.M., M.I.Kom.	H. TENERMAN, S.Sos., M.I.Kom.	STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN WIRALAND DALAM MENINGKATKAN JUMLAH PENGUNJUNG WARNA-WARNA MARTUBUNG DI KECAMATAN MEDAN LABUHAN

Medan, 28 Dhuhadi Awal 1445 H
12 Desember 2023 M

(Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.)



MOA STARS



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

UMSU
 Unggul | Cerdas | Terpercaya

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/AK.KP/PT/XII/2022
 Pusat Administrasi: Jalan Muhtar Paari No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<https://fkip.umsu.ac.id> * fkip@umsu.ac.id f umsumedan @ unsumedan umsumedan umsumedan

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Lengkap : Ridha Zuhaina
 N P M : 1903110167
 Program Studi : Ilmu Komunikasi
 Judul Skripsi : Peran Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah dalam Mewujudkan Current Image Pemerintah Kabupaten Labuhan Batu Utara

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	30/11/2023	Disfusi tentang judul dan margaiah yang akan diteliti	R.
2.	01/12/2023	Disfusi dan Revisi proposal skripsi	R.
3.	06/12/2023	Disfusi dan Acc proposal skripsi	R.
4.	14/12/2023	Disfusi Hasil teminar proposal skripsi dan Revisi	R.
5.	17/12/2023	Disfusi Bab I - Bab III	R.
6.	20/12/2023	Disfusi pedoman wawancara	R.
7.	20/01/2024	Disfusi hasil wawancara	R.
8.	24/01/2024	Disfusi Bab IV - Bab V dan Revisi	R.
9.	29/01/2024	Disfusi Skripsi	R.
10.	01/02/2024	Acc Skripsi	R.

Medan, 01 Februari 2024.

Dekan,

Ketua Program Studi,

Pembimbing,

(Dr. Arian Saleh, S.Sos.,MSP.)
 NIDN: 0030017402

Akhbar Anshon, S.Sos., M.I. Kom.
 NIDN: 0127040401

Dr. Fadhil Panjawi Hidayat, S.I. Kom., M.I. Kom.
 NIDN: 0110099401.





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.KPIPT/XII/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](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Nomor : 2131/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2023
 Lampiran : --
 Hal : **Mohon Diberikan izin
 Penelitian Mahasiswa**

Medan, 02 Djumadil Akhir 1445 H
 15 Desember 2023 M

Kepada Yth : **Kepala Bagian Umum Sekretaris Daerah
 Kabupaten Labuhan Batu 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 skripsi, kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami:

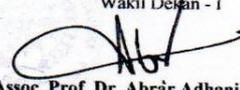
Nama mahasiswa : **RIDHA ZULAIHA**
 N P M : 1903110276
 Program Studi : Ilmu Komunikasi
 Semester : IX (Sembilan) Tahun Akademik 2023/2024
 Judul Skripsi : **PERAN PROKOPIM SEKRETARIAT DAERAH DALAM
 MEWUJUDKAN CURRENT IMAGE PEMERINTAH KABUPATEN
 LABUHAN BATU UTARA**

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



Cc : File.

An.Dekan,
 Wakil Dekan - I


Assoc. Prof. Dr. Abrar Adhani, M.L.Kom.
 NIDN : 0111117804





PEMERINTAH KABUPATEN LABUHANBATU UTARA
SEKRETARIAT DAERAH

Jl. Jend Sudirman No. 27 Telp.(0624) 92070 Aek Kanopan.

Aek Kanopan, 15 Januari 2023

Nomor : 900/002/Prokopim/2024
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Balasan Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth :
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik Universitas Muhammadiyah
Sumatera Utara
di
Medan

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat saudara pada tanggal 15 Desember 2023 Nomor 2131/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2023 Perihal Permohonan permintaan izin penelitian mahasiswa dalam rangka penyusunan skripsi mahasiswa atas nama Ridha Zulaiha dengan judul " Peran Prokopim Sekretariat Daerah Dalam Mewujudkan *Current Image* Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Utara.

Perlu kami sampaikan beberapa hal sebagai berikut :

1. Pada prinsipnya kami tidak keberatan dan dapat mengizinkan pelaksanaan penelitian tersebut di tempat kami.
2. Izin melakukan penelitian diberikan semata-mata untuk keperluan akademik

Demikian surat balasan dari kami.

**KEPALA BAGIAN PROTOKOL DAN
KOMUNIKASI PIMPINAN**



AL FAKHAR HASIBUAN, S.STP
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19920819 201507 1 002

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN SKRIPSI
Nomor : 308/UND/II.3.AU/UMSU-09/F/2024



Sk-10



Unggul | Cerdas | Terpercaya

Program Studi : Ilmu Komunikasi
Hari, Tanggal : Jumat, 23 Februari 2024
Waktu : 08.15 WIB s.d. Selesai
Tempat : Aula FISIP UMSU Lt. 2

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUJUI			Judul Skripsi
			PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
18	RIDHA ZULAIHA	1903110276	Dr. RIBUT PRIADI, S.Sos, M.I.Kom	Dr. ABRAR ADHANI, S.Sos, M.I.Kom.	Dr. FADHIL PAHL EVI HIDAYAT, S.I.Kom., M.I.Kom.	PERAN PROKOPM SEKRETARIAT DAERAH DALAM MEWUJUDKAN CURRENT IMAGE PEMERINTAH KABUPATEN LABUHANBATU UTARA
19	NAZLIYANTI NUR HIDAYAH	1903110300	Dr. RIBUT PRIADI, S.Sos, M.I.Kom	Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.	AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom	POLA KOMUNIKASI PETUGAS KESEHATAN PUKESMAS GUNUNG TINGGI KUTALIMBARU KEPADA MASYARAKAT TENTANG PERILAKU HIDUP BERSIH DAN SEHAT
20	MUHAMMAD HUSIN	1903110157	AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom	Dr. ANANG ANAS AZHAR, M.A	Dr. RIBUT PRIADI, S.Sos, M.I.Kom	ANALISIS SEMIOTIKA COVER MAJALAH TEMPO OBAT PENCABUT NYAWA EDISI OKTOBER 2022
21						
22						

Notulis Sidang:

1.



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

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.



Panitia Ujian

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



Medan, 11 Syaaban 1445 H
21 Februari 2024 M

Sekretaris

DAFTAR RIWAYAT HIDUP**DATA PRIBADI**

Nama : Ridha Zulaiha
Tempat/Tanggal Lahir: Londut, 01 April 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Anak ke : 4 (empat) dari 4 (empat) bersaudara
Alamat : Londut Dusun VIII
E-Mail : ridhazulaiha14@gmail.com
No Hp : 085275037907
No. Whatsapp : 085275037907

DAFTAR KELUARGA

Nama Ayah : Tumiran
Pekerjaan : Guru
Nama Ibu : Suparmi
Pekerjaan : Guru
Alamat : Londut Dusun VIII

RIWAYAT PENDIDIKAN

2006-2012 : MIS Islamiyah Londut
2013-2016 : Mts. Alhidayah Londut
2016-2019 : MAN 1 Kualuh Hulu