STRATEGI KOMUNIKASI PROKOPIM PEMERINTAH KOTA TEBING TINGGI DALAM MENGELOLA OPINI MASYARAKAT

TUGAS AKHIR

Oleh :

ANDRIAN DWI PUTRA S
2203110127

Program Studi Ilmu Komunikasi
Konsentrasi Hubungan Masyarakat

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

BERITA ACARA PENGESAHAN

بسم الله الرحمن الرحيم

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

Nama lengkap	: ANDRIAN DWI PUTRA S
NPM	2203110127
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Pada Hari, Tanggal	: Jumat, 28 Agustus 2026
Waktu	: Pukul 08.15 WIB s/d Selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I	: Assoc. Prof. Dr. H. Yan Hendra, M.Si	(.....)
PENGUJI II	: Elvita Yenni, S.S., M.Hum	(.....)
PENGUJI III	: Dr. Faizal Hamzah Lubis, S.Sos., M.I.Kom	(.....)

PANITIA PENGUJI

Ketua	Sekretaris
Assoc.Prof.Dr.,Arifin Saleh,S.Sos.MSP	**Assoc. Prof.Dr.,Abrar Adhani.,S.Sos.M.I.Kom**

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR

بسم الله الرحمن الرحيم

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan tugas akhir sehingga naskah tugas ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk di pertahankan dalam ujian tugas akhir, oleh:

Nama lengkap	: ANDRIAN DWI PUTRA S
NPM	2203110127
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi	: Strategi Komunikasi Prokopim Pemerintah Kota Tebing Tinggi dalam Mengelola Opini Masyarakat

Medan, 10 Agustus 2026

Pembimbing

Dr. Faizal Hamzah Lubis, S.Sos., M.I.Kom
NIDN: 0121058202

Disetujui oleh
Ketua Program Studi

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

Dekan

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

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

PERNYATAAN

بسم الله الرحمن الرحيم

Dengan ini saya, Andrian Dwi Putra S, NPM 2203110127, 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 suatu imbalan, atau mem plagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undangundang yang berlaku.
2. Bahwa tugas akhir ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya jiplakan orang lain.
3. Bahwa di dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis di acu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

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

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

Medan, 01 September 2026

Yang menyatakan



Andrian Dwi Putra S

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt. atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Strategi Prokopim Pemerintahan Kota Tebing Tinggi dalam Mengelola Opini Masyarakat. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi. Penulis menyadari bahwa proses penyusunan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari berbagai tantangan, namun berkat doa, usaha, dan dukungan dari berbagai pihak, tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada kedua orang tua saya yakni Ir. H. Medi Sahputra dan Hj. Yusri Yanti, S.H dan keluarga yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, motivasi, serta dukungan selama proses penyusunan tugas akhir.

Dalam menyelesaikan tugas akhir ini, Penulis banyak mendapatkan bimbingan, nasihat serta dukungan dari banyak pihak. Maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan Terima Kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Akrim, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
2. Bapak Assoc. Prof. Dr. Arifin Saleh, S.Sos., M.Sp selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Abrar Adhani, S,Sos selaku Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
4. Ibunda Assoc. Prof. Dr. Hj. Yurisna Tanjung, M.AP selaku Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
5. Bapak Dr. Akhyar Anshori, S.Sos, M.I.Kom selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
6. Bapak Dr. Faizal Hamzah Lubis, S,Sos, M.I.Kom selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi dan selaku dosen pembimbing yang telah begitu

banyak meluangkan waktu, tenaga dan fikiran dalam membimbing penulis menyelesaikan skripsi ini

7. Dosen-Dosen FISIP UMSU dan Biro Fakultas FISIP UMSU
8. Kepada Pemerintah Kota Tebing Tinggi yang telah membantu saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir
9. Kepada kawan kawan seperjuangan saya yang telah memberikan dukungan kepada Penulis selama ini
10. Kepada Keluarga Besar Saragih dan Keluarga Besar Lubis yang telah memberikan dukungan Kepada saya
11. Kepada Kekasih idaman saya yang telah memberikan support kepada saya
12. Kepada seluruh Senior dan Alumni IMM FISIP UMSU yang telah memberikan Pelajaran berharga disetiap kegiatannya.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan karya ilmiah ini. Penulis berharap tugas akhir ini dapat memberikan manfaat, baik bagi pengembangan ilmu komunikasi, khususnya di bidang komunikasi pemerintahan, maupun sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya.

Medan, Juli 2026

Penulis

Andrian Dwi Putra S

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi Komunikasi Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim) Pemerintahan Kota Tebing Tinggi dalam Mengelola Opini Masyarakat Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informan penelitian terdiri atas Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan beserta staf yang terlibat dalam pengelolaan komunikasi publik. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, sedangkan analisis data menggunakan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Prokopim menerapkan strategi komunikasi yang terencana melalui penyusunan pesan yang sederhana, akurat, dan mudah dipahami masyarakat, pemanfaatan berbagai media komunikasi terutama Instagram. Pengelolaan opini publik dilakukan dengan membangun narasi berbasis fakta, menjalin komunikasi dua arah dengan masyarakat, serta berkolaborasi dengan media pers untuk memperluas penyebaran informasi. Penanganan isu dilakukan melalui pemantauan media, verifikasi informasi, dan penyampaian klarifikasi secara cepat sesuai prinsip *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT). Pemanfaatan Instagram sebagai media komunikasi pemerintah dinilai efektif karena mampu menjangkau masyarakat secara luas, menyampaikan informasi secara cepat, serta meningkatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi komunikasi yang diterapkan Prokopim telah mendukung keberhasilan sosialisasi Program Universal Health Coverage (UHC) di Kota Tebing Tinggi melalui komunikasi publik yang efektif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci : Strategi Komunikasi, Prokopim, Universal Health Coverage (UHC), Komunikasi Pemerintah, Instagram.

DAFTAR ISI

Kata Pengantar i
Abstrak ii
Daftar Isi iii
Daftar Tabel iv
Daftar Gambar v
BAB I PENDAHULUAN 1
12.1 Latar Belakang Masalah 1
12.2 Pembatasan Masalah 5
12.3 Rumusan Masalah 5
12.4 Tujuan Penelitian 6
12.5 Manfaat Penelitian 6
12.6 Sistematikan Penulisan 6
BAB II URAIAN TEORITIS 8
2.1 Komunikasi 8
2.2 Strategi Komunikasi 8
2.3 Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim) 9
2.4 Situasional Crisis Communication Theory (SCCT) 9
2.5 Tinjauan Protokol dan Komunikasi Pimpinan 9
2.6 Peran Protokol dan Komunikasi Pimpinan 10
2.7 Media Sosial 11
2.8 Teori Komunikasi 12
BAB III METODE PENELITIAN 16
3.1 Jenis Penelitian 16
3.2 Kerangka Konsep 16
3.3 Definisi Konsep 17
3.4 Kategorisasi Penelitian 21
3.5 Informan/Narasumber 22
3.6 Teknik Pengumpulan Data 22
3.7 Teknik Analisis Data 23
3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian 24
3.9 Deskripsi Ringkas Objek Penelitian 24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 32
4.1 Hasil Penelitian 32
4.2 Pembahasan 45
BAB V PENUTUP 52
5.1 Simpulan 52
5.2 Saran 52
Daftar Pustaka 52

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Kategorisasi Penelitian.....26

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Konsep 17

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan, khususnya dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat secara tepat, akurat, dan transparan. Komunikasi publik yang efektif memungkinkan pemerintah menjembatani berbagai kebijakan, termasuk program bantuan sosial (bansos), sehingga dapat dipahami dan diterima dengan baik oleh masyarakat. Dalam konteks ini, peran hubungan masyarakat (humas) atau Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim) menjadi krusial sebagai ujung tombak dalam penyampaian informasi sekaligus pengelolaan opini publik. Hal ini sejalan dengan prinsip komunikasi pemerintahan yang menekankan keterbukaan informasi publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik serta diperkuat oleh fungsi kehumasan pemerintah dalam berbagai literatur komunikasi publik **(Cangara, 2016)**

Penyebaran informasi yang tidak akurat, terutama melalui media sosial, berpotensi memperburuk persepsi masyarakat dan memicu krisis kepercayaan publik. Media sosial, khususnya Instagram, telah menjadi platform yang sangat populer di Indonesia. Dengan kemampuan untuk berbagi foto dan video, Instagram memungkinkan pengguna untuk berinteraksi secara langsung melalui komentar dan pesan. Instagram juga memiliki fitur-fitur seperti hashtag yang mempermudah pencarian konten dan meningkatkan interaksi antar

pengguna. Data dari *We Are Social* menunjukkan bahwa pada tahun 2020 terdapat sekitar 160 juta pengguna media sosial di Indonesia, meningkat dari 150 juta pengguna pada tahun 2019.

Peningkatan ini menegaskan bahwa media sosial memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari masyarakat Indonesia. Pengguna dapat menyampaikan opini, kreativitas, hingga aktivitas pribadi secara terbuka, yang pada akhirnya mendorong tingginya partisipasi masyarakat di ruang digital ***((We Are Social & Hootsuite; (We Are Social & Hootsuite)***

Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi pada saat ini telah mempermudah manusia untuk berinteraksi dan berkomunikasi secara tidak langsung dengan menggunakan berbagai media sosial. Teknologi komunikasi mencakup berbagai alat dan perangkat yang digunakan untuk memfasilitasi pertukaran informasi. Dari telepon dan radio yang sederhana hingga komputer, internet, dan perangkat lunak komunikasi yang kompleks, teknologi ini telah mengubah cara berinteraksi. Internet, telepon seluler, email, media sosial, dan aplikasi konferensi video semuanya memainkan peran yang penting dalam komunikasi antarmanusia setiap hari **(Rudianto, 2024)**

Dalam konteks pemerintahan daerah, Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim) memiliki peran penting dalam menyelenggarakan tugas keprotokolan, komunikasi pimpinan, serta dokumentasi kegiatan kepala daerah. Prokopim bertanggung jawab dalam menyampaikan pesan-pesan pemerintah kepada publik melalui berbagai saluran komunikasi, terutama media sosial. Platform yang umum digunakan dalam komunikasi pemerintahan

antara lain Instagram, Facebook, YouTube, serta TikTok, karena dinilai efektif dalam menjangkau masyarakat secara luas dan cepat.

Prokopim memiliki tugas untuk menyelenggarakan tugas protokoler, komunikasi pimpinan, dan dokumentasi. Dalam menjalankan tugasnya, Prokopim berupaya memberikan pesan-pesan dan informasi yang efektif kepada masyarakat melalui media sosial. Namun, peran Prokopim lebih bersifat taktis jangka pendek, dengan fokus pada penyampaian pesan-pesan dan informasi yang dapat mempengaruhi persepsi publik. Prokopim tidak dilibatkan dalam pengambilan keputusan strategis jangka panjang, tetapi lebih pada merancang dan menentukan strategi komunikasi untuk sosialisasi kebijakan pemerintah. **(Stevany & Setiadarma, 2022).**

Dalam kondisi tersebut, strategi komunikasi yang dilakukan oleh Prokopim Pemerintah Kota Tebing Tinggi menjadi sangat penting dalam mengelola opini publik. Prokopim dituntut untuk mampu merespons isu secara cepat, memberikan klarifikasi yang tepat, serta membangun citra positif pemerintah melalui berbagai media komunikasi. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang lebih mendalam mengenai strategi komunikasi Prokopim dalam mengelola opini masyarakat, khususnya terkait pengelolaan infrastruktur dan UHC, agar kepercayaan publik tetap terjaga dan stabilitas sosial dapat dipertahankan. Hal ini bertujuan untuk memberikan kesan baik kepada masyarakat terhadap pemerintah daerah.

Pemerintah Kota Tebing Tinggi terus menunjukkan komitmen yang kuat dalam bidang kesehatan melalui capaian *Universal Health Coverage* (UHC).

Berdasarkan data terbaru tahun 2026, Kota Tebing Tinggi berhasil meraih penghargaan UHC kategori madya yang diterima pada 27 Januari 2026 di Jakarta. Capaian ini menjadi bukti keberlanjutan program yang telah dimulai sejak tahun 2024 dalam memperluas akses layanan kesehatan bagi seluruh masyarakat.

Keberhasilan tersebut juga tidak terlepas dari kebijakan integrasi Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda) ke dalam program JKN yang dilakukan secara konsisten oleh Pemerintah Kota Tebing Tinggi. Melalui integrasi ini, masyarakat miskin dan kelompok rentan yang belum terdaftar dalam JKN tetap dapat memperoleh layanan kesehatan melalui skema pembiayaan nasional.

Dengan capaian tersebut, Pemerintah Kota Tebing Tinggi dinilai berhasil memperkuat sistem perlindungan kesehatan masyarakat secara menyeluruh serta mendukung terwujudnya akses layanan kesehatan yang lebih merata dan berkelanjutan melalui program UHC.

Pelaksanaan tindakan dan operasi di banyak lokasi serta di berbagai sektor merupakan fungsi kunci dari lembaga hubungan masyarakat dan organisasi komando dalam masyarakat kontemporer. Dalam kondisi tersebut, strategi komunikasi yang dilakukan oleh Prokopim Pemerintah Kota Tebing Tinggi menjadi sangat krusial, terutama dalam mengelola opini publik terkait isu-isu strategis seperti pembangunan infrastruktur dan program Universal Health Coverage (UHC). Prokopim dituntut untuk mampu merespons isu secara cepat, memberikan klarifikasi yang akurat, serta membangun citra positif pemerintah melalui komunikasi yang efektif dan persuasif. Menurut

(moore, 2014) metode komunikasi dalam pemerintahan tidak jauh berbeda dengan konteks komunikasi lainnya, yakni meliputi proses pengumpulan informasi, pengolahan pesan, hingga penyampaian kepada publik. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan komunikasi pemerintah sangat bergantung pada strategi yang tepat dalam mengelola informasi dan opini masyarakat.

Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim) Sekretariat Daerah Kota Tebing Tinggi bertugas melaksanakan persiapan kebijakan Pemerintah Kota Tebing Tinggi, mengoordinasikan tugas perangkat daerah, memantau dan mengevaluasi pelaksanaan kebijakan daerah, khususnya di bidang keprotokolan dan komunikasi pimpinan, serta melakukan perencanaan dan pelaporan kegiatan.

Prokopim lebih banyak berperan dalam merancang dan menentukan strategi komunikasi dalam proses sosialisasi kebijakan kepada masyarakat. Dengan demikian, untuk mengetahui secara lebih mendalam mengenai strategi komunikasi Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim) Pemerintah Kota Tebing Tinggi dalam mempublikasikan kegiatan pemerintah serta mengelola opini masyarakat, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Strategi Komunikasi Prokopim Pemerintah Kota Tebing Tinggi dalam Mengelola Opini Masyarakat."**

1.2 Pembatasan Masalah

Penelitian ini difokuskan pada bagaimana Prokopim menyampaikan informasi, merespons opini negatif, serta memberikan klarifikasi terkait permasalahan infrastruktur dan polemik *Universal Health Coverage (UHC)*.

Selain itu, penelitian ini hanya mengkaji peran Prokopim dalam konteks komunikasi publik yang bersifat taktis (jangka pendek), dan tidak membahas proses pengambilan kebijakan strategis pemerintah secara keseluruhan.

1.3 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini Adalah bagaimana strategi komunikasi Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim) Pemerintah Kota Tebing Tinggi dalam mengelola opini masyarakat.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim) Pemerintah Kota Tebing Tinggi dalam mengelola opini Masyarakat.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Aspek Teoritis

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu komunikasi, khususnya dalam bidang komunikasi pemerintahan dan hubungan masyarakat (humas). Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan strategi komunikasi dalam mengelola opini publik, terutama di era digital dan media sosial.

2. Aspek Praktis

   Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim) Pemerintah Kota Tebing Tinggi dalam meningkatkan strategi

komunikasi publik, khususnya dalam mengelola opini masyarakat melalui media sosial. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat membantu pemerintah daerah dalam merespons isu-isu publik secara lebih efektif, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I **:** Merupakan bagian awal dari penelitian yang memuat uraian terkait latar belakang masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan Penelitian, serta manfaat peneltian.

BAB II **:** Merupakan bagian yang berisi uraian teoritis dari Penelitian anatara lain memuat Komunikasi, Hambatan Komunikasi, Strategi Komunikasi dan Prokopim

BAB III **:** Merupakan bab di Penelitian yang membahas tentang metode Penelitian, kerangka konsep, definisi konsep, kategorisasi Penelitian Teknik pengumpulan data, Teknik analisis data, Lokasi dan waktu Penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB IV **:** Merupakan segmen yang memuat hasil dan pembahasan sesuai dengan data dan fakta pada Penelitian.

BAB V **:** Merupakam uraian penutup yang membahas intisari pembahasan, Kesimpulan Penelitian, serta saran penulis.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Komunikasi

Komunikasi berkembang tidak hanya terbatas pada proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikannya, tetapi juga meliputi penyampaian gagasan, emosi, dan keterampilan dalam membentuk kesamaan makna serta mempengaruhi komunikan agar memberikan respon yang diharapkan. Oleh karena berupa cara-cara kerja di dalam organisasi, produktivitas, dan berbagai pekerjaan yang harus dilakukan dalam organisasi. **(Gun Gun Heryanto, 2022)**

Dalam komunikasi, unsur penting selanjutnya adalah sumber dan penerima. Sumber dan penerima adalah dua entitas yang saling terkait dan tak terpisahkan dalam proses komunikasi. Dalam konteks ini, setiap individu yang terlibat dalam komunikasi tidak hanya berperan sebagai sumber atau komunikator, namun juga sebagai penerima atau komunikan.

2.2 Strategi Komunikasi

Martin-Anderson mengungkapkan bahwa strategi merupakan usaha yang melibatkan keahlian berfikir untuk mencapai tujuan dengan maksimal dan efisien dengan menggunakan semua sumber daya yang tersedia. Strategi dapat diartikan sebagai kebijakan yang menjadi penghubung antara tujuan dan sasaran yang ingin dicapai. Strategi dalam hal komunikasi dapat diartikan sebagai keahlian untuk menggunakan ilmu komunikasi secara efektif agar tujuan dan target dalam setiap aktivitas komunikasi bisa tercapai. Strategi

komunikasi merupakan perpaduan antara perencanaan komunikasi *(communication planning)* dengan manajemen komunikasi *(communication management)* untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Byrne seperti yang dikutip oleh Brannan, mengartikan strategi adalah sebuah pola yang mendasar dari sasaran yang berjalan dan yang direncanakan, penyebaran sumberdaya dan interaksi organisasi dengan pasar (audiens umum), pesaing dan faktor lingkungan. (Siregar & Padangsidimpuan, 2023)

2.3 Situasional Crisis Communication Theory (SCCT)

Situational Crisis Communication Theory (SCCT) merupakan teori komunikasi krisis yang dikembangkan oleh W. Timothy Coombs untuk membantu organisasi menentukan strategi komunikasi yang paling tepat ketika menghadapi krisis. Teori ini berangkat dari asumsi bahwa setiap jenis krisis memiliki tingkat tanggung jawab organisasi yang berbeda sehingga respons komunikasi yang diberikan juga harus disesuaikan dengan karakteristik krisis tersebut. Penerapan strategi komunikasi yang sesuai dapat meminimalkan kerusakan reputasi organisasi sekaligus menjaga kepercayaan publik terhadap institusi (Kriyantono, 2017).

SCCT menjelaskan bahwa persepsi publik terhadap penyebab krisis menjadi faktor utama dalam menentukan bentuk respons organisasi. Tingkat atribusi atau penilaian publik mengenai tanggung jawab organisasi akan memengaruhi citra, reputasi, serta kepercayaan masyarakat. Organisasi yang dianggap memiliki tanggung jawab besar terhadap suatu krisis memerlukan strategi komunikasi yang lebih terbuka, empatik, serta disertai tindakan nyata

untuk memperbaiki keadaan. Organisasi yang memiliki tanggung jawab rendah dapat menggunakan strategi klarifikasi atau pemberian informasi yang bersifat defensif tanpa mengabaikan kebutuhan informasi publik (Kriyantono, 2017).

Pembagian krisis dalam SCCT terdiri atas tiga kelompok utama, yaitu victim cluster, accidental cluster, dan preventable cluster. Victim cluster merupakan kondisi ketika organisasi dipandang sebagai korban, misalnya akibat bencana alam atau penyebaran informasi palsu. Accidental cluster terjadi karena kesalahan yang tidak disengaja, seperti gangguan teknis atau kecelakaan operasional. Preventable cluster muncul akibat kelalaian atau kesalahan yang sebenarnya dapat dicegah sehingga tingkat tanggung jawab organisasi menjadi paling tinggi. Perbedaan karakteristik setiap kelompok krisis tersebut menjadi dasar dalam menentukan strategi komunikasi yang efektif (Kriyantono, 2017).

SCCT juga menawarkan beberapa strategi respons krisis yang dapat diterapkan sesuai dengan tingkat tanggung jawab organisasi. Strategi deny digunakan ketika organisasi tidak memiliki keterlibatan terhadap penyebab krisis sehingga fokus komunikasi diarahkan pada penolakan tuduhan atau klarifikasi informasi. Strategi diminish diterapkan untuk mengurangi persepsi kesalahan organisasi melalui penjelasan mengenai kondisi yang sebenarnya. Strategi rebuild dilakukan apabila organisasi memiliki tanggung jawab besar terhadap krisis, seperti melalui penyampaian permintaan maaf, pemberian kompensasi, dan tindakan perbaikan. Strategi tersebut dapat diperkuat dengan bolstering strategy, yaitu mengingatkan publik terhadap rekam jejak positif

organisasi agar kepercayaan masyarakat tetap terjaga (Kriyantono, 2017).

Penerapan SCCT semakin relevan pada era digital karena penyebaran informasi berlangsung sangat cepat melalui media sosial. Organisasi pemerintah dituntut mampu memberikan informasi yang akurat, cepat, transparan, serta konsisten untuk mengurangi munculnya spekulasi maupun informasi yang menyesatkan. Pengelolaan komunikasi krisis melalui media digital menjadi bagian penting dalam menjaga opini publik sekaligus mempertahankan kredibilitas lembaga pemerintah (Faustyna, 2022; Akbar & Muksin, 2025; Anshari & Nursanti, 2023).

Konteks penelitian mengenai strategi komunikasi Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim) Pemerintah Kota Tebing Tinggi menempatkan SCCT sebagai landasan teori untuk menganalisis bagaimana Prokopim mengelola isu, menyusun respons komunikasi, serta menentukan strategi penyampaian informasi kepada masyarakat melalui media sosial dan berbagai saluran komunikasi resmi pemerintah. Pendekatan tersebut memungkinkan peneliti mengidentifikasi kesesuaian antara karakteristik isu yang dihadapi dengan strategi komunikasi yang digunakan sehingga efektivitas pengelolaan opini publik dapat dievaluasi secara komprehensif (Darlan et al., 2024; Dewi & Setyanto, 2025; Novalia, 2025).

2.4 Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim)

Bagian humas pada instansi pemerintahan berubah nama menjadi Bagian Protokol dan Komunikasi. Sesuai dengan aturan Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia (Kemendagri RI) Nomor 56 Tahun 2019, tentang Pedoman

Nomenklatur dan Unit Kerja Sekretariat Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota.33 Bagian Prokopim terbagi menjadi bagian, yaitu: 1. Protokol Kata protokol berasal dari bahsa Yunani yaitu protos dan kola, yang digabung menjadi protocollum berarti yang pertama diletakkan, dan dalam perkembangannya memiliki kata protokol yang berarti lembar pertama yang diletakkan pada dokumen penjanjian internasional yang memuat tentang urutan acara **(Siagian, Sondang., P. 2008)**

Protokol merupakan kebiasaan atau peraturan yang berkaitan dengan formalitas, tata urutan, dan etika diplomatic dalam menentukan sebuah kedudukan, yang menjadi acuan bagi seluruh instansi pemerintahan dan berlaku secara universal dan dalam pelaksanaan kegiatan pemerintahan dibutuhkan seorang protokoler sebagai penguasa penuh kegiatan pemerintahan yang akan diselenggarakan. Protokoler merupakan seseorang yang mengatur pelaksanaan suatu kegiatan baik dalam lingkup kedinasan maupun masyarakat. Protokol mempunyai peran penting dalam mengatur kegiatan agar dapat berjalan dengan baik. Protokoler pada dasarnya berperan untuk mengelola serta mempersiapkan seluruh kegiatan yang akan dilaksanakan oleh instansi dan protokoler sebagai pembimbing jalannya proses kegiatan pemerintahan agar acara yang dilaksanakan dapat berjalan dengan baik.

2.5 Tinjauan Protokol dan Komunikasi Pimpinan

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 (Prokompim). Perubahan yang terjadi pada BHP menjadi Prokompim bukan hanya sekadar perubahan nama tetapi lebih substansial pada tugas dan fungsinya dan berimplikasi kepada Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo).

2.6 Peran Protokol dan Komunikasi Pimpinan

1. Peran Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Melaksanakan penyiapan pelaksanaan kebijakan, pengordinasian pelaksanaan tugas perangkat daerah, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah di bidang protokol, komunikasi pimpinan dan dokumentasi
2. Fungsi Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan di bidang protokol, komunikasi pimpinan, dan dokumentasi; penyiapan bahan pelaksanaan pengordinasian pelaksanaan tugas perangkat daerah di bidang protokol, komunikasi pimpinan dan dokumentasi; Penyiapan bahan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah terkait protokol, komunikasi pimpinan dan dokumentasi dan Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh asisten administrasi umum yang berkaitan dengan tugasnya.
    a. Peran Sub Bagian Protokol

        Melaksanakan tata protokoler dalam rangka penyambutan tamu pemerintah daerah; Menyiapkan bahan koordinasi dan/atau fasilitasi keprotokolan; Menyiapkan bahan informasi secara jadwal kegiatan

Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah; menginformasikan jadwal dan kegiatan Pemerintah Daerah; dan melaksanakan koordinasi dan memfasilitasi kegiatan Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah.

b. Peran Sub Bagian

Komunikasi Pimpinan Menjalin hubungan dengan berbagai pihak terkait pelaksanaan fungsi juru bicara pimpinan daerah; memberi masukan kepada pimpinan daerah tentang penyampaian informasi tertentu; memberikan informasi dan penjelasan kepada pihak-pihak terkait sesuai dengan kebutuhan dan atau atas arahan pimpinan menghimpun dan mengolah informasi yang bersifat penting dan mendesak sesuai kebutuhan Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah menyiapkan dan menggandakan bahan materi rapat Menyiapkan dan menggandakan bahan materi kebijakan dan menyusun naskah sambutan dan pidato Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah.

c. Peran Sub Bagian Dokumentasi Pimpinan

Mendokumentasikan kegiatan Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah; menyusun notulensi rapat Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah; dan memfasilitasi peliputan media terhadap kegiatan Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah.

2.7 Media Sosial

Melalui interaksi di media sosial instagram, siapa saja dapat menampilkan dirinya melalui berbagai macam ide, foto sekaligus

menunjukkan identitas diri serta membangun hubungan. Instagram memiliki lima menu utama yakni:

1. Homepage, yaitu laman yang menampilkan unggahan foto terbaru dari sesama pengguna yang sudah diikuti.
2. Comments, yaitu fitur yang dapat digunakan oleh pengguna memberi penilaian terhadap foto dalam ruang komentar.
3. Explore, yaitu fitur yang memperlihatkan foto paling baru yang banyak disukai pengguna instagram.
4. Profile, yaitu profil pengguna yang membagikan rincian keterangan yang berhubungan dengan pengguna, baik dari pengguna sendiri maupun dari pengguna lain.
5. News Feed, yaitu fitur yang memberitahukan notifikasi tentang berbagi aktivitas pengguna instagram **(Faisal, 2019)**

Instagram salah satu media sosial yang sangat banyak penggunanya, terutama generasi muda, khususnya mahasiswi. Banyaknya pengguna instagram cukup beralasan karena instagram dilengkapi berbagai fitur yang memungkinkan setiap pengguna dapat mengunggah vidio, foto maupun menyampaikan komentar terhadap foto maupun vidio yang diunggah oleh pengguna lainnya. Dengan memanfaatkan instagram stories, setiap pengguna dapat berbagi momen-momen tertentu, memberi komentar, menampilkan diri untuk membangun pertemanan.

2.8 Teori Komunikasi

Teori Situational *Crisis Communication Theory* (SCCT) pun muncul

sebagai kerangka kerja yang relevan, membantu organisasi memahami dan merumuskan respons yang tepat dalam menghadapi krisis. SCCT membantu organisasi dalam mengidentifikasi strategi komunikasi yang sesuai berdasarkan atribusi tanggung jawab yang dirasakan oleh publik. Teori Situational Crisis *Communication Theory* (SCCT) oleh *W. Timothy Coombs* menggaris bawahi pentingnya respons organisasi terhadap krisis, yang dipengaruhi oleh persepsi tanggung jawab publik. Pemilihan strategi komunikasi yang tepat sangat penting dalam situasi krisis, karena dapat meredakan ketegangan dan membangun kembali kepercayaan publik (Faustyna, 2022).

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk memahami secara mendalam strategi Prokopim Pemerintah Kota Tebing Tinggi dalam mengelola opini masyarakat. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan fenomena komunikasi organisasi, pola interaksi, serta proses penyampaian informasi publik secara komprehensif. Data penelitian dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang berfokus pada komunikasi publik melalui media sosial, khususnya dalam penyampaian informasi, respons terhadap opini masyarakat dengan teori komunikasi publik sebagai landasan analisis.

3.2 Kerangka Konsep

Dalam penelitian ini sudah pasti memerlukan kerangka konsep yang dapat mempermudah dialam melakukan penelitian. Kerangka konsep dalam penelitian ini adalah:

Gambar 3.1 Kerangka Konsep



Sumber : Olahan Peneliti, 2026

3.3 Defenisi Konsep

1. Strategi Komunikasi

Strategi komunikasi merupakan perencanaan yang disusun secara sistematis untuk mencapai tujuan komunikasi secara efektif dan efisien dengan memadukan unsur-unsur komunikasi, seperti komunikator, pesan, media, sasaran, dan metode penyampaian agar informasi dapat diterima, dipahami, serta menghasilkan respons sesuai tujuan. Keberhasilan strategi komunikasi dipengaruhi oleh kemampuan memahami karakteristik audiens, situasi, dan konteks sosial, sehingga diperlukan perencanaan yang matang melalui analisis kebutuhan informasi, pemilihan media, penentuan waktu penyampaian, serta penggunaan pendekatan komunikasi yang tepat. Dalam konteks instansi pemerintah, strategi komunikasi berperan penting sebagai pedoman dalam menyampaikan kebijakan, program, dan kegiatan kepada masyarakat secara jelas, akurat, dan mudah dipahami melalui berbagai saluran komunikasi, seperti media digital, media sosial, dan komunikasi tatap muka, sehingga mampu meminimalkan kesalahpahaman, membangun kepercayaan, meningkatkan partisipasi masyarakat, memperkuat transparansi, serta menciptakan komunikasi dua arah yang konstruktif antara pemerintah dan masyarakat.

2. Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim)

Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim) merupakan unsur perangkat pemerintah daerah yang bertugas membantu kepala daerah dalam penyelenggaraan keprotokolan, dokumentasi, serta penyebarluasan

informasi mengenai kebijakan dan kegiatan pimpinan kepada masyarakat. Selain mengatur kegiatan resmi, Prokopim juga berperan dalam mengelola komunikasi publik melalui penyusunan siaran pers, publikasi kegiatan kepala daerah, pengelolaan media sosial pemerintah, dokumentasi foto dan video, serta menjalin hubungan dengan media massa. Pelaksanaan fungsi tersebut bertujuan menyampaikan informasi secara akurat, cepat, dan dapat dipertanggungjawabkan guna membangun citra positif pemerintah, meningkatkan keterbukaan informasi publik, serta memperkuat kepercayaan masyarakat. Dalam menjalankan tugasnya, Prokopim dituntut mampu menyusun strategi komunikasi yang adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi dan karakteristik masyarakat, sehingga dapat memperluas jangkauan informasi, merespons isu publik secara cepat, memberikan klarifikasi terhadap informasi yang keliru, mendorong partisipasi masyarakat, serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan responsif.

3. Media Sosial (Instagram)

Media sosial merupakan platform berbasis internet yang memungkinkan individu, kelompok, maupun organisasi untuk menciptakan, membagikan, dan bertukar informasi secara cepat melalui jaringan digital, sehingga mengubah pola komunikasi dari satu arah menjadi komunikasi dua arah yang interaktif. Salah satu platform yang banyak dimanfaatkan dalam komunikasi publik adalah Instagram karena mampu menyajikan informasi melalui berbagai fitur, seperti Feed, Stories,

Reels, Live, dan Carousel, yang mendukung penyampaian konten dalam bentuk foto, video, infografis, serta siaran langsung secara kreatif, menarik, dan real time. Selain itu, fitur komentar, pesan langsung, tanda suka, dan berbagi ulang konten memungkinkan terjadinya interaksi yang efektif antara penyampai informasi dan masyarakat. Dalam konteks pemerintahan, Instagram berperan sebagai media strategis untuk mempublikasikan kebijakan, program, dan aktivitas pimpinan daerah, meningkatkan transparansi informasi, membangun citra positif lembaga, memperkuat hubungan dengan masyarakat, serta menjadi sarana menerima masukan, tanggapan, dan klarifikasi terhadap berbagai isu yang berkembang sehingga mendukung terwujudnya komunikasi publik yang efektif, terbuka, dan responsif.

4. Opini Masyarakat

Opini masyarakat merupakan pandangan, penilaian, atau tanggapan yang berkembang terhadap suatu peristiwa, kebijakan, maupun isu tertentu melalui proses penerimaan informasi, pengalaman, interaksi sosial, serta pengaruh lingkungan. Perkembangan teknologi informasi dan media sosial mempercepat pembentukan opini karena informasi dapat tersebar secara luas dalam waktu singkat, sehingga kualitas informasi, kredibilitas sumber, dan intensitas komunikasi menjadi faktor penting yang memengaruhi terbentuknya opini positif maupun negatif. Dalam konteks pemerintahan, opini masyarakat menjadi indikator efektivitas komunikasi publik sekaligus bahan evaluasi terhadap kebijakan, program, dan

pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, pemantauan opini melalui media sosial, pemberitaan media massa, dan berbagai forum komunikasi publik diperlukan untuk mengetahui persepsi, kebutuhan, serta harapan masyarakat, sehingga pemerintah dapat menyusun strategi komunikasi yang lebih tepat, meningkatkan kepercayaan publik, dan membangun hubungan yang harmonis dengan masyarakat.

5. Klarifikasi Isu

Klarifikasi isu merupakan proses penyampaian informasi yang bertujuan untuk meluruskan kesalahpahaman, menjelaskan fakta yang sebenarnya, serta memberikan kepastian kepada masyarakat terhadap informasi yang berkembang. Dalam era media sosial dan media digital, klarifikasi menjadi bagian penting dari komunikasi publik karena mampu mengatasi disinformasi dan misinformasi yang dapat menyebar secara cepat. Oleh karena itu, proses klarifikasi harus dilakukan secara cepat, tepat, terbuka, objektif, serta didasarkan pada data yang valid agar mampu membangun pemahaman yang benar, mengurangi ketidakpastian, dan mencegah terbentuknya opini yang keliru. Dalam konteks pemerintahan, klarifikasi isu berfungsi untuk menjaga stabilitas komunikasi publik, mempertahankan citra positif institusi, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas melalui berbagai saluran komunikasi resmi, seperti media sosial, siaran pers, dan konferensi pers, sehingga dapat memperkuat kepercayaan publik serta menciptakan hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat.

6. Komunikasi dialogis dan terbuka

Komunikasi dialogis dan terbuka merupakan proses komunikasi yang menekankan interaksi dua arah antara komunikator dan komunikan sehingga setiap pihak memiliki kesempatan untuk menyampaikan informasi, pendapat, maupun tanggapan secara aktif. Konsep ini mengutamakan terciptanya hubungan yang saling memahami, menghargai, dan membangun kepercayaan melalui pertukaran informasi, kritik, serta saran yang konstruktif. Dalam konteks pemerintahan, komunikasi dialogis dan terbuka berperan penting dalam mewujudkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik dengan memberikan akses informasi yang jelas, jujur, dan mudah dipahami, sekaligus membuka ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi dan memperoleh respons dari pemerintah. Di era digital, penerapan komunikasi dialogis semakin didukung oleh media sosial melalui fitur komentar, pesan langsung, siaran langsung, dan forum diskusi yang memungkinkan interaksi berlangsung secara cepat, interaktif, dan responsif, sehingga mampu meningkatkan kepercayaan publik, memperkuat citra positif instansi pemerintah, serta mendorong terjalinnya hubungan yang kolaboratif antara pemerintah dan masyarakat.

7. Kolaborasi dan Sinergi dengan Media Pers

Kolaborasi dan sinergi dengan media pers merupakan bentuk kerja sama antara lembaga, khususnya pemerintah, dengan media massa untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat secara luas, akurat,

berimbang, dan dapat dipertanggungjawabkan. Kolaborasi ini diwujudkan melalui berbagai kegiatan, seperti konferensi pers, siaran pers, wawancara, media briefing, dan penyediaan akses informasi bagi wartawan, yang bertujuan memastikan informasi tersampaikan sesuai fakta sekaligus membangun hubungan saling percaya antara pemerintah dan media. Kemitraan yang terjalin secara profesional juga memungkinkan pemerintah menyebarkan informasi secara lebih cepat, memberikan klarifikasi terhadap isu-isu yang berkembang, meningkatkan transparansi penyelenggaraan pemerintahan, serta membangun citra institusi yang positif, sehingga tercipta komunikasi publik yang kredibel, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan informasi masyarakat.

3.4 Kategorisasi Penelitian

Berdasarkan Kerangka Konsep diatas, agar teori tersebut jelas maka teori yang ada diterjemahkan kedalam kategorisasi sebagai berikut:

Table 3.1 Kategorisasi Penelitian

No	Konsep Teoritis	Kategorisasi
1	Strategi Komunikasi	▪ Penyusunan Pesan ▪ Pemilihan Media ▪ Metode Penyampaian Informasi
2	Pengelolaan Opni Publik	• Pembangunan Narasi • Kolaborasi dan Sinergi dengan media pers • Komunikasi Dialogis dan terbuka
3	Penanganan Isu	▪ Penanganan Polemik UHC ▪ Kecepatan Respon terhadap Isu

Sumber : Olahan Peneliti, 2026

3.5 Informan/ Narasumber

Informan dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan narasumber secara sengaja berdasarkan

pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam pelaksanaan strategi komunikasi publik di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim) Pemerintah Kota Tebing Tinggi. Informan utama terdiri atas pegawai Prokopim yang bertanggung jawab dalam pengelolaan komunikasi publik, publikasi kegiatan pimpinan daerah, pengelolaan media sosial pemerintah, penyusunan strategi komunikasi, pembuatan konten, penyampaian informasi, serta penanganan isu-isu yang berkembang di ruang publik. Keterlibatan informan internal dan eksternal bertujuan memperoleh data yang komprehensif mengenai proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi strategi komunikasi, sekaligus mengetahui efektivitas penyampaian informasi, tanggapan masyarakat, serta persepsi publik terhadap upaya Prokopim dalam mengelola opini masyarakat melalui media sosial Instagram.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk mengkaji strategi komunikasi Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim) Pemerintah Kota Tebing Tinggi dalam mengelola opini masyarakat melalui media sosial Instagram. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pegawai Prokopim yang terlibat langsung dalam komunikasi publik, observasi non-partisipan terhadap aktivitas pengelolaan akun Instagram resmi Pemerintah Kota Tebing Tinggi, serta studi dokumentasi terhadap konten media sosial, siaran pers, dan dokumen publikasi lainnya. Fokus penelitian meliputi strategi penyampaian informasi, pengelolaan opini publik, respons terhadap tanggapan masyarakat, serta upaya klarifikasi isu-isu

yang berkembang, seperti dugaan ijazah palsu dan polemik program *Universal Health Coverage* (UHC). Data yang diperoleh dianalisis menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldana melalui tahapan kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai efektivitas strategi komunikasi Prokopim dalam membangun kepercayaan publik.

3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan mengacu pada model Miles, Huberman, dan Saldana, yang meliputi tahapan kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), serta penarikan dan verifikasi kesimpulan (*conclusion drawing and verification*). Analisis dilakukan secara berkesinambungan sejak proses pengumpulan data hingga penelitian selesai melalui hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pada tahap kondensasi, data diseleksi, disederhanakan, dan dikelompokkan sesuai fokus penelitian, seperti strategi penyampaian informasi, pengelolaan media sosial Instagram, respons terhadap opini masyarakat, klarifikasi isu publik, dan komunikasi dialogis Prokopim. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk uraian naratif yang mengintegrasikan seluruh temuan untuk memberikan gambaran yang utuh mengenai pelaksanaan strategi komunikasi Prokopim Pemerintah Kota Tebing Tinggi. Tahap akhir dilakukan dengan menarik dan memverifikasi kesimpulan melalui interpretasi berdasarkan teori yang digunakan serta pengecekan konsistensi data menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode, sehingga diperoleh

temuan yang komprehensif mengenai efektivitas strategi komunikasi Prokopim dalam mengelola opini masyarakat dan membangun kepercayaan publik.

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan mulai bulan April 2026 hingga selesai di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim) Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Tebing Tinggi. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi secara langsung di lokasi penelitian, serta didukung oleh sumber data digital berupa akun Instagram resmi Pemerintah Kota Tebing Tinggi, siaran pers, dokumentasi kegiatan, dan berbagai dokumen publikasi lainnya. Seluruh data tersebut dimanfaatkan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai strategi komunikasi Prokopim dalam mengelola opini masyarakat serta membangun kepercayaan publik.

3.9 Deskripsi Ringkas Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah strategi komunikasi yang diterapkan oleh Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim) Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Tebing Tinggi dalam mengelola opini masyarakat melalui media sosial Instagram. Prokopim sebagai unit yang bertanggung jawab atas keprotokolan, dokumentasi kegiatan pimpinan daerah, dan komunikasi publik memanfaatkan Instagram untuk menyampaikan informasi mengenai kebijakan, program, pelayanan publik, serta klarifikasi isu-isu yang berkembang di masyarakat secara cepat, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan. Penelitian

ini berfokus pada strategi penyampaian informasi, pengelolaan konten media sosial, respons terhadap tanggapan masyarakat, komunikasi dialogis, serta upaya klarifikasi isu publik dalam membangun citra positif pemerintah daerah dan meningkatkan kepercayaan masyarakat.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

a. Sejarah Singkat Pemerintah Kota Tebing Tinggi

Kota Tebing Tinggi merupakan salah satu daerah otonom di Provinsi Sumatera Utara yang memiliki posisi strategis sebagai jalur penghubung antara Kota Medan dan wilayah timur Sumatera, sehingga berkembang sebagai pusat perdagangan, jasa, pendidikan, dan pelayanan publik. Kota ini memiliki luas wilayah sekitar 38,44 km² yang terbagi ke dalam lima kecamatan dan tiga puluh lima kelurahan, dengan status daerah otonom berdasarkan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1956 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota-Kota Kecil dalam Lingkungan Daerah Provinsi Sumatera Utara. Penyelenggaraan pemerintahan dipimpin oleh Wali Kota yang didukung oleh Wakil Wali Kota, Sekretariat Daerah, serta perangkat daerah lainnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah Kota Tebing Tinggi berkomitmen mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan responsif melalui berbagai program strategis, termasuk implementasi Program *Universal Health Coverage* (UHC) yang telah mencapai cakupan kepesertaan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) lebih dari 99,69% pada tahun 2026 sehingga memperoleh penghargaan UHC Kategori Madya. Dalam mendukung keterbukaan informasi publik, pemerintah juga mengoptimalkan pemanfaatan media massa dan media digital melalui Bagian Protokol dan Komunikasi

Pimpinan (Prokopim) Sekretariat Daerah yang bertugas melaksanakan keprotokolan, komunikasi pimpinan, dokumentasi kegiatan kepala daerah, serta publikasi kebijakan pemerintah kepada masyarakat secara cepat, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan.

b. Bagian Prokopim

Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim) merupakan salah satu bagian di bawah Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Tebing Tinggi yang bertugas mendukung pelaksanaan tugas Wali Kota dan Wakil Wali Kota di bidang keprotokolan, komunikasi pimpinan, serta dokumentasi kegiatan pemerintahan. Pelaksanaan tugas tersebut mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 56 Tahun 2019 yang mengubah nomenklatur Bagian Humas dan Protokol menjadi Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan sebagai wujud penguatan fungsi komunikasi publik dalam penyelenggaraan pemerintahan yang transparan dan akuntabel. Prokopim memiliki fungsi menyiapkan kebijakan keprotokolan, menyusun strategi komunikasi pimpinan, mendokumentasikan kegiatan kepala daerah, mengoordinasikan publikasi pemerintahan, serta melakukan pemantauan dan evaluasi komunikasi publik. Dalam menjalankan tugasnya, Prokopim memanfaatkan media digital, khususnya Instagram, untuk menyampaikan informasi mengenai kebijakan, pelayanan publik, kegiatan kepala daerah, dan program pembangunan melalui berbagai bentuk konten, seperti foto, video, infografis, dan siaran pers. Selain menyebarluaskan informasi, Prokopim juga mengelola komunikasi dua arah dengan masyarakat melalui respons terhadap kritik, saran, dan aspirasi, serta

memberikan klarifikasi terhadap isu-isu yang berkembang guna membangun opini positif dan menjaga kepercayaan publik. Oleh karena itu, Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Tebing Tinggi dipilih sebagai objek penelitian karena memiliki peran strategis dalam merancang dan melaksanakan komunikasi publik, termasuk dalam menyosialisasikan Program *Universal Health Coverage* (UHC), mengelola opini masyarakat, menangani isu publik, dan berkoordinasi dengan media massa untuk mendukung efektivitas penyampaian informasi pemerintah daerah.

c. Tugas dan Fungsi Prokopim

1. Pelaksanaan Keprotokolan

Bagian Prokopim bertugas menyelenggarakan pelayanan keprotokolan pada setiap kegiatan resmi pemerintah daerah yang melibatkan Wali Kota, Wakil Wali Kota, maupun tamu pemerintahan. Pelaksanaan keprotokolan meliputi penyusunan tata acara, pengaturan tempat, penyambutan tamu, pengaturan perjalanan dinas pimpinan, hingga memastikan seluruh rangkaian kegiatan berlangsung sesuai ketentuan keprotokolan.

2. Pengelolaan Komunikasi Pimpinan

Bagian Prokopim bertanggung jawab menyusun strategi komunikasi yang mendukung penyampaian kebijakan, program, dan informasi pemerintah kepada masyarakat. Penyusunan materi komunikasi dilakukan dengan memperhatikan keakuratan data, kesesuaian bahasa, serta karakteristik sasaran agar informasi mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat.

3. Pengelolaan Informasi dan Publikasi Pemerintah

Bagian Prokopim melaksanakan kegiatan publikasi berbagai program, kebijakan, dan capaian pembangunan daerah melalui media komunikasi yang dimiliki pemerintah. Penyebarluasan informasi dilakukan melalui media sosial, situs resmi pemerintah, media massa, siaran pers, dokumentasi visual, serta berbagai media informasi lainnya.

4. Pendokumentasian Kegiatan Pimpinan Daerah

Bagian Prokopim memiliki fungsi mendokumentasikan seluruh kegiatan resmi Wali Kota, Wakil Wali Kota, maupun kegiatan strategis Pemerintah Kota Tebing Tinggi. Dokumentasi dilakukan dalam bentuk foto, video, maupun arsip berita yang selanjutnya digunakan sebagai bahan publikasi, dokumentasi kelembagaan, serta arsip pemerintahan.

5. Pengelolaan Hubungan dengan Media Massa

Bagian Prokopim menjalin hubungan kerja sama dengan media massa sebagai mitra pemerintah dalam menyebarluaskan informasi kepada masyarakat. Hubungan tersebut diwujudkan melalui penyelenggaraan konferensi pers, penerbitan siaran pers, pemberian akses informasi kepada wartawan, serta koordinasi dalam penyampaian informasi resmi pemerintah.

4.1.2 Strategi Komunikasi Prokopim dalam Penyampaian Informasi Program UHC

a. Penyusunan Strategi Penyampaian Informasi Program UHC

Strategi komunikasi yang diterapkan Prokopim berorientasi pada penyampaian informasi yang mudah dipahami, dekat dengan masyarakat, serta

mampu memberikan manfaat secara langsung. Penyusunan strategi dilakukan dengan mempertimbangkan karakteristik masyarakat Kota Tebing Tinggi sehingga bahasa yang digunakan tidak bersifat formal maupun teknis.

Faisal Ahmad, S.Ag., selaku Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan menjelaskan bahwa strategi komunikasi yang digunakan mengedepankan kedekatan dengan masyarakat sehingga informasi mengenai Program UHC dapat dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat.

Kami menerapkan pendekatan dekat, jelas, dan bermanfaat. Bahasa yang dipakai adalah bahasa sehari-hari warga Tebing Tinggi, tidak berbelit-belit dan bebas istilah teknis yang membingungkan. Kami mendatangi langsung ke kelurahan, pasar, dan tempat berkumpul warga, bukan hanya menunggu warga mencari informasi.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang diterapkan tidak hanya berorientasi pada penyebaran informasi, tetapi juga pada upaya mendekatkan pemerintah dengan masyarakat melalui komunikasi langsung. Pendekatan tersebut bertujuan agar masyarakat lebih memahami manfaat Program UHC sekaligus meningkatkan kepercayaan terhadap informasi yang disampaikan pemerintah daerah.

Safitri Hasibuan juga menyampaikan bahwa penyampaian informasi dilakukan secara sederhana agar mudah dipahami oleh masyarakat dari berbagai latar belakang pendidikan.

Bahasa teknis kami sederhanakan menjadi bahasa sehari-hari sehingga masyarakat lebih mudah memahami manfaat dan cara memperoleh layanan UHC.

b. Penyusunan Pesan Komunikasi Sebelum Dipublikasikan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa setiap informasi mengenai Program

UHC tidak langsung dipublikasikan kepada masyarakat. Prokopim terlebih dahulu melaksanakan proses penyusunan pesan secara sistematis agar informasi yang disampaikan memiliki tingkat akurasi yang tinggi.

Faisal Ahmad, S.Ag. menjelaskan bahwa proses tersebut dimulai dari pengumpulan data resmi hingga memperoleh persetujuan pimpinan.

Sebelum disampaikan ke warga, ada tahapan pasti, yaitu mengambil data langsung dari Dinas Kesehatan dan instansi terkait, kemudian menyederhanakan istilah resmi menjadi bahasa yang mudah dipahami masyarakat, melakukan pemeriksaan kembali, lalu memperoleh persetujuan pimpinan sebelum dipublikasikan.

Nurhasanah menambahkan bahwa penyusunan pesan juga disesuaikan dengan media yang akan digunakan sehingga bentuk penyampaiannya berbeda antara media sosial, media cetak, maupun penyuluhan secara langsung.

Pesan disusun sesuai media yang digunakan. Untuk media sosial biasanya dibuat dalam bentuk infografis atau video singkat, sedangkan untuk penyuluhan langsung menggunakan penjelasan yang lebih rinci.

c. Pemanfaatan Media Komunikasi dalam Penyebaran Informasi UHC

Pemilihan media komunikasi menjadi salah satu faktor penting dalam keberhasilan penyebaran informasi Program UHC. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Prokopim menggunakan kombinasi media digital dan media konvensional agar informasi dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Faisal Ahmad, S.Ag. menjelaskan bahwa Instagram menjadi salah satu media yang paling efektif dalam menjangkau masyarakat usia produktif.

Instagram paling efektif menjangkau anak muda dan masyarakat usia produktif. Melalui Reels, infografis, dan video singkat, informasi mengenai UHC lebih cepat dipahami dan mudah dibagikan kembali.

Safitri Hasibuan menambahkan bahwa media sosial tidak menjadi satu-satunya sarana komunikasi pemerintah.

Facebook masih banyak digunakan masyarakat, sedangkan media massa seperti radio dan surat kabar tetap dimanfaatkan. Penyuluhan langsung di kelurahan, puskesmas, rumah ibadah, dan balai warga juga masih sangat efektif, terutama bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan akses internet.

d. Perbedaan Strategi Komunikasi pada Isu Rutin dan Isu Strategis

Strategi komunikasi yang diterapkan Prokopim berbeda antara penyampaian informasi rutin dengan isu strategis seperti Program UHC. Perbedaan tersebut terlihat dari intensitas penyampaian pesan, bentuk komunikasi, serta media yang digunakan.

Faisal Ahmad, S.Ag. menjelaskan bahwa isu strategis memerlukan pendekatan komunikasi yang lebih komprehensif dibandingkan informasi rutin.

Untuk isu rutin, pesan disampaikan secara berkala dan lebih bersifat pemberitahuan kegiatan pemerintahan. Untuk isu strategis seperti UHC, pendekatannya lebih intensif, lebih mendalam, menjelaskan manfaat, hak, dan kewajiban masyarakat, serta menggunakan seluruh saluran komunikasi agar masyarakat benar-benar memahami program tersebut.

Nurhasanah juga menyampaikan bahwa komunikasi mengenai Program UHC lebih banyak melibatkan berbagai pihak dibandingkan penyampaian informasi rutin.

Program UHC merupakan program yang langsung berkaitan dengan pelayanan masyarakat, sehingga penyampaiannya melibatkan koordinasi dengan Dinas Kesehatan, fasilitas pelayanan kesehatan, media massa, serta pemerintah kelurahan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Prokopim menerapkan strategi komunikasi yang adaptif sesuai karakteristik isu yang disampaikan. Informasi rutin lebih menitikberatkan pada penyampaian informasi pemerintahan,

sedangkan komunikasi mengenai Program UHC dilaksanakan secara lebih intensif melalui edukasi, sosialisasi, serta kolaborasi lintas instansi agar masyarakat memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai program tersebut.

4.1.3 Strategi Prokopim dalam Mengelola Opini Publik

a. Pembangunan Narasi Positif Program UHC

Pembangunan narasi positif dilakukan dengan menyampaikan informasi berdasarkan data dan fakta yang dapat dipertanggungjawabkan. Penyampaian informasi tidak hanya menonjolkan capaian pemerintah, tetapi juga memperlihatkan manfaat nyata yang dirasakan masyarakat melalui pelaksanaan Program Universal Health Coverage (UHC).

Faisal Ahmad, S.Ag., selaku Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan menjelaskan bahwa narasi positif dibangun melalui penyampaian data yang akurat serta pengalaman masyarakat yang telah merasakan manfaat program.

Kami tidak hanya bicara angka, tetapi menunjukkan bukti nyata. Data terbaru mengenai jumlah warga yang telah terdaftar, fasilitas kesehatan yang melayani, serta masyarakat yang telah memperoleh manfaat pelayanan kesehatan kami sampaikan kepada publik. Kami juga menampilkan cerita langsung warga Tebing Tinggi yang merasakan kemudahan melalui Program UHC.

Safitri Hasibuan menambahkan bahwa penyampaian informasi dilakukan secara terbuka agar masyarakat mengetahui perkembangan program yang telah dijalankan pemerintah daerah.

Keberhasilan program disampaikan berdasarkan data yang benar. Informasi mengenai capaian program maupun proses perbaikan pelayanan juga dijelaskan secara terbuka sehingga masyarakat mengetahui perkembangan yang sedang dilakukan pemerintah.

b. Pengelolaan Opini dan Tanggapan Negatif Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Prokopim memandang tanggapan maupun opini negatif dari masyarakat sebagai bagian dari proses evaluasi pelayanan publik. Pendekatan yang diterapkan bukan bersifat defensif, melainkan mengutamakan komunikasi yang terbuka, objektif, dan solutif.

Faisal Ahmad, S.Ag. menjelaskan bahwa setiap kritik atau keluhan masyarakat menjadi bahan masukan bagi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Kami menganggap tanggapan masyarakat sebagai masukan, bukan serangan. Setiap keluhan kami dengarkan dengan sabar, baik melalui media sosial maupun secara langsung. Jawaban diberikan berdasarkan fakta dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami. Jika memang terdapat kekurangan, kami juga menyampaikan langkah perbaikan yang sedang dilakukan

Nurhasanah juga menjelaskan bahwa setiap aspirasi masyarakat diteruskan kepada perangkat daerah yang memiliki kewenangan untuk memperoleh tindak lanjut.

Setiap masukan yang diterima tidak berhenti di Prokopim. Aspirasi masyarakat disampaikan kepada pimpinan maupun dinas terkait agar dapat segera ditindaklanjuti sesuai dengan kewenangannya.

c. Kolaborasi dengan Media Pers dalam Penyebaran Informasi

Media pers menjadi salah satu mitra strategis Prokopim dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Kerja sama tersebut bertujuan memperluas jangkauan penyebaran informasi sekaligus memastikan informasi yang diterima masyarakat berasal dari sumber resmi pemerintah.

Faisal Ahmad, S.Ag. menjelaskan bahwa hubungan antara Prokopim dan

media pers telah terjalin secara profesional melalui berbagai bentuk kerja sama.

Kami rutin memberikan informasi resmi kepada wartawan lokal melalui siaran pers, konferensi pers, maupun penyediaan narasumber ketika diperlukan. Media merupakan mitra strategis pemerintah dalam menyampaikan kebijakan dan perkembangan program kepada masyarakat.

Safitri Hasibuan menambahkan bahwa koordinasi dengan media dilakukan secara berkala agar informasi yang dipublikasikan memiliki kesamaan persepsi dengan kebijakan pemerintah.

Pertemuan dengan media dilakukan secara berkala untuk menyamakan persepsi terhadap kebijakan pemerintah. Hubungan yang baik dengan media membantu mengurangi kesalahan informasi dan mempercepat penyebaran informasi resmi kepada masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa media pers memiliki peran penting sebagai mitra komunikasi pemerintah daerah. Kolaborasi tersebut mendukung terciptanya penyebaran informasi yang lebih luas, meningkatkan transparansi pemerintah, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelaksanaan Program Universal Health Coverage (UHC).

4.1.4 Strategi Penanganan Isu dan Klarifikasi Informasi

a. Pemantauan dan Verifikasi Informasi

Pemantauan informasi menjadi langkah awal yang dilakukan Prokopim dalam menangani isu yang berkembang di masyarakat maupun media sosial. Aktivitas pemantauan dilakukan secara rutin terhadap pemberitaan media massa, percakapan di media sosial, maupun laporan yang diterima dari masyarakat.

Informan menjelaskan:

Kami memiliki mekanisme cepat dan terpadu, yaitu melakukan pemantauan terus terhadap berita dan percakapan yang berkembang di masyarakat maupun media sosial. Setelah itu kami segera memeriksa kebenaran isu tersebut ke instansi yang berwenang sebelum memberikan tanggapan kepada publik.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa penanganan isu di lingkungan Prokopim tidak dilakukan secara reaktif, tetapi melalui proses pemeriksaan fakta sehingga setiap klarifikasi yang diberikan memiliki dasar informasi yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

b. Penyampaian Klarifikasi Melalui Saluran Resmi

Klarifikasi terhadap isu yang berkembang dilakukan setelah proses verifikasi selesai. Penyampaian klarifikasi memanfaatkan berbagai media komunikasi resmi pemerintah, seperti Instagram, media massa, siaran pers, maupun kanal komunikasi lainnya agar informasi yang benar dapat diterima masyarakat secara cepat. Materi klarifikasi disusun menggunakan bahasa yang sederhana, jelas, serta mudah dipahami sehingga mampu mengurangi kesalahpahaman yang berkembang di tengah masyarakat.

Informan menyampaikan:

Jika informasi yang beredar tidak tepat atau keliru, kami segera menyusun rilis resmi atau tanggapan yang jelas, kemudian langsung disebarkan melalui seluruh saluran komunikasi yang kami miliki agar informasi yang benar dapat mendahului atau meluruskan kesalahpahaman yang ada.

Informan juga menambahkan:

Jika terbukti salah, kami segera menerbitkan penjelasan yang jelas, ringkas, dan disertai bukti aslinya. Selain itu kami juga mengingatkan masyarakat agar memeriksa kebenaran informasi sebelum menyebarkannya kembali.

Hasil wawancara tersebut memperlihatkan bahwa klarifikasi informasi tidak hanya berfungsi meluruskan berita yang keliru, tetapi juga menjadi media edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya memverifikasi informasi sebelum mempercayai maupun menyebarkannya.

c. Kecepatan Respons terhadap Isu Publik

Kecepatan respons menjadi salah satu strategi utama Prokopim dalam menghadapi perkembangan isu di ruang publik. Mengingat arus informasi di media sosial berlangsung sangat cepat, Prokopim menempatkan pemantauan informasi sebagai kegiatan yang dilakukan setiap hari sehingga isu yang muncul dapat segera diidentifikasi dan ditindaklanjuti.

Informan menjelaskan:

Kami berusaha merespons secepat mungkin, sehari atau bahkan berjam-jam setelah isu muncul, tergantung pada tingkat kepentingan dan dampaknya. Tim kami selalu memantau perkembangan berita setiap hari agar informasi yang salah tidak berkembang terlalu lama.

Informan juga menambahkan:

Untuk pertanyaan ringan dapat dijawab dalam hitungan jam. Jika membutuhkan pengecekan data terlebih dahulu, paling lambat dalam 1×24 jam kami sudah memberikan informasi bahwa persoalan tersebut sedang ditindaklanjuti, kemudian disusul dengan penjelasan lengkapnya.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa kecepatan respons merupakan bagian penting dari strategi komunikasi Prokopim dalam menjaga kepercayaan masyarakat.

4.1.5 Peran Strategis Prokopim dalam Komunikasi Pemerintah Daerah

a. Keterlibatan dalam Perencanaan Komunikasi Publik

Keterlibatan Prokopim dalam penyelenggaraan komunikasi pemerintah dimulai sejak tahap perencanaan kebijakan. Prokopim tidak hanya menerima informasi yang telah selesai disusun, tetapi turut memberikan masukan mengenai strategi penyampaian informasi agar kebijakan pemerintah dapat diterima dengan baik oleh masyarakat.

Informan menjelaskan:

Tentu saja. Prokopim adalah bagian dari tim pimpinan daerah yang bertugas merencanakan dan melaksanakan komunikasi pemerintah. Kami selalu dilibatkan dalam perencanaan kebijakan sejak awal, karena kami yang merancang bagaimana kebijakan tersebut disampaikan agar diterima dan dipahami masyarakat.

Informan juga menambahkan:

Kami terlibat langsung sejak awal dengan memberikan masukan berdasarkan apa yang sebenarnya dibutuhkan dan dipahami oleh warga Tebing Tinggi.

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa keterlibatan Prokopim sejak tahap awal penyusunan kebijakan memberikan peluang untuk merancang strategi komunikasi yang lebih tepat sasaran serta sesuai dengan karakteristik masyarakat.

b. Memberikan Masukan Strategis dalam Penyampaian Informasi

Peran strategis Prokopim juga diwujudkan melalui pemberian rekomendasi mengenai cara, waktu, media, dan bentuk penyampaian informasi kepada masyarakat. Setiap kebijakan yang akan dipublikasikan terlebih dahulu disesuaikan dengan karakteristik sasaran sehingga informasi dapat diterima secara lebih efektif. Langkah tersebut dilakukan agar pesan pemerintah tidak hanya sampai kepada masyarakat, tetapi juga mudah dipahami serta mampu mengurangi potensi kesalahpahaman.

Informan menyampaikan:

Masukan kami tentang cara penyampaian pesan menjadi salah satu bahan pertimbangan penting dalam pengambilan keputusan.

Informan juga menjelaskan:

Kami ikut merancang cara, waktu, dan tempat penyampaian informasi agar tepat sasaran.

Temuan tersebut memperlihatkan bahwa Prokopim memiliki fungsi

strategis sebagai perancang komunikasi pemerintah yang bertugas memastikan setiap informasi disampaikan melalui metode dan media yang paling sesuai dengan kondisi masyarakat Kota Tebing Tinggi.

c. Membangun Koordinasi dan Keseragaman Pesan Pemerintah

Koordinasi antarlembaga menjadi salah satu aspek penting dalam komunikasi pemerintah daerah. Prokopim berperan mengoordinasikan penyampaian informasi agar seluruh perangkat daerah menyampaikan pesan yang konsisten kepada masyarakat. Keseragaman informasi dinilai mampu mengurangi munculnya perbedaan penafsiran sekaligus memperkuat kredibilitas pemerintah dalam menyampaikan kebijakan publik.

Informan menjelaskan:

Kami memastikan seluruh instansi pemerintah menyampaikan pesan yang seragam, sehingga warga tidak bingung menerima penjelasan yang berbeda-beda dari satu tempat ke tempat lain.

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa koordinasi komunikasi yang dilakukan Prokopim berfungsi menjaga konsistensi informasi pemerintah daerah.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Analisis Strategi Komunikasi

Hasil wawancara menunjukkan bahwa penyusunan pesan dilakukan melalui beberapa tahapan yang sistematis, mulai dari pengumpulan data resmi dari instansi terkait, penyederhanaan istilah teknis menjadi bahasa yang mudah dipahami masyarakat, pemeriksaan kembali isi pesan, hingga memperoleh persetujuan pimpinan sebelum dipublikasikan. Mekanisme tersebut

menunjukkan bahwa setiap informasi yang dipublikasikan mengutamakan aspek akurasi, kredibilitas, dan kejelasan informasi. Penyusunan pesan secara sistematis merupakan salah satu prinsip utama dalam komunikasi pemerintah agar informasi yang diterima masyarakat tidak menimbulkan penafsiran yang berbeda. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Cangara dan Arifin (2022) yang menyatakan bahwa kualitas komunikasi publik sangat ditentukan oleh proses perencanaan pesan, validitas informasi, serta kesesuaian bentuk komunikasi dengan tujuan yang ingin dicapai pemerintah.

Temuan ini mendukung hasil penelitian Astuti dan Pratiwi (2022) serta Mulyana dan Suryana (2022) yang menjelaskan bahwa efektivitas komunikasi pemerintah meningkat ketika media digital dipadukan dengan media konvensional sehingga jangkauan informasi menjadi lebih luas dan mampu menjangkau berbagai kelompok masyarakat.

Pendekatan tersebut sesuai dengan pendapat Goeritman (2021) yang menjelaskan bahwa komunikasi pemerintah terhadap isu strategis memerlukan intensitas komunikasi yang lebih tinggi, penyampaian informasi yang lebih komprehensif, serta koordinasi antarlembaga agar masyarakat memperoleh pemahaman yang utuh terhadap kebijakan pemerintah.

Strategi tersebut memperlihatkan bahwa komunikasi pemerintah diarahkan untuk membentuk pemahaman sekaligus mendorong partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan program pemerintah. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Hidayat dan Sari (2021) yang menyatakan bahwa komunikasi publik yang bersifat persuasif mampu meningkatkan penerimaan masyarakat

terhadap kebijakan pemerintah karena informasi disampaikan melalui pendekatan yang dekat dengan kehidupan masyarakat.

Temuan penelitian ini memperkuat hasil penelitian Nugraha et al. (2024), Prasetyo dan Wibowo (2023), serta Kurniawati dan Purnamasari (2023) yang menjelaskan bahwa keberhasilan komunikasi pemerintah di era digital ditentukan oleh kemampuan lembaga pemerintah dalam mengintegrasikan strategi komunikasi, pengelolaan media digital, dan orientasi pelayanan informasi kepada masyarakat sehingga mampu meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah.

4.2.2 Analisis Pengelolaan Opini Publik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembangunan narasi positif dilakukan dengan menampilkan informasi yang berbasis fakta dan data. Prokopim tidak hanya menyampaikan capaian persentase kepesertaan UHC, tetapi juga memperlihatkan manfaat nyata yang telah dirasakan masyarakat melalui penyajian data penerima manfaat, fasilitas kesehatan yang tersedia, serta pengalaman masyarakat yang memperoleh pelayanan kesehatan melalui program tersebut.

Temuan ini mendukung penelitian Nasyaya, Aryansah, dan Murti (2026) yang menjelaskan bahwa narasi komunikasi pemerintah akan lebih efektif apabila dibangun berdasarkan data empiris, pengalaman masyarakat, dan informasi yang relevan dengan kebutuhan publik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rudianita Widya (2021) yang menyatakan bahwa interaksi aktif antara pemerintah dan masyarakat

melalui media sosial mampu meningkatkan keterlibatan publik sekaligus memperkuat hubungan antara pemerintah dengan masyarakat.

Peran media sebagai mitra strategis dalam komunikasi pemerintah memperlihatkan bahwa pembentukan opini publik tidak hanya dipengaruhi oleh media sosial, tetapi juga oleh pemberitaan media massa yang memiliki tingkat kredibilitas tinggi. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Fitriani, Zainudin, dan Habibullah (2025) yang menjelaskan bahwa sinergi antara pemerintah dan media massa berperan penting dalam membangun citra positif pemerintah serta meningkatkan kualitas komunikasi publik.

Pengelolaan opini publik dalam penelitian ini juga menunjukkan adanya upaya pemerintah untuk mengubah persepsi negatif menjadi peluang membangun kepercayaan masyarakat. Keluhan maupun kritik tidak dipandang sebagai ancaman terhadap citra pemerintah, melainkan sebagai masukan yang perlu dijelaskan melalui komunikasi yang terbuka dan berbasis fakta. Pendekatan tersebut mencerminkan praktik komunikasi publik yang adaptif karena pemerintah tidak hanya menyampaikan informasi satu arah, tetapi juga melakukan klarifikasi serta memberikan penjelasan terhadap setiap isu yang berkembang. Temuan ini sesuai dengan penelitian Goeritman (2021) yang menjelaskan bahwa komunikasi pemerintah yang responsif terhadap opini masyarakat mampu meminimalkan berkembangnya persepsi negatif sekaligus menjaga legitimasi pemerintah di ruang publik.

Temuan penelitian ini mendukung hasil penelitian Akbar dan Muksin (2025), Imanez, Zainudin, dan Habibullah (2026), serta Prasetyo dan Wibowo

(2023) yang menyatakan bahwa pengelolaan opini publik pada era digital sangat dipengaruhi oleh kemampuan pemerintah dalam mengelola media sosial secara profesional, membangun interaksi dengan masyarakat, dan menyampaikan informasi secara cepat, akurat, serta mudah dipahami.

4.2.3 Analisis Penanganan Isu berdasarkan SCCT

Analisis penanganan isu dalam penelitian ini menggunakan perspektif Situational Crisis Communication Theory (SCCT) yang dikemukakan oleh Coombs. SCCT menjelaskan bahwa strategi komunikasi krisis harus disesuaikan dengan tingkat tanggung jawab organisasi terhadap suatu isu agar kepercayaan publik dapat dipertahankan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Surahmat, Dida, dan Zubair (2021) yang menjelaskan bahwa komunikasi krisis pemerintah memerlukan strategi yang sistematis agar kepercayaan masyarakat tetap terpelihara ketika muncul isu yang berpotensi menimbulkan keresahan publik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Prokopim menerapkan strategi instructing information sebagaimana dijelaskan dalam SCCT melalui penyediaan informasi yang benar dan mudah dipahami sebelum masyarakat membentuk persepsi yang keliru. Langkah awal dilakukan dengan memantau pemberitaan media massa, media sosial, maupun laporan masyarakat, kemudian melakukan verifikasi kepada instansi teknis sebelum memberikan tanggapan resmi.

Temuan ini juga didukung oleh penelitian Goeritman (2021) yang menyatakan bahwa keberhasilan komunikasi krisis pemerintah sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam menyediakan informasi resmi

yang cepat, akurat, dan konsisten.

Proses klarifikasi yang dilakukan Prokopim juga mencerminkan penerapan strategi adjusting information dalam SCCT. Klarifikasi tidak hanya bertujuan membantah informasi yang tidak benar, tetapi juga memberikan penjelasan yang mudah dipahami masyarakat sehingga mampu mengurangi keresahan serta membangun kembali kepercayaan publik.

Kecepatan respons menjadi salah satu aspek yang paling menonjol dalam hasil penelitian. Informan menjelaskan bahwa setiap isu yang berkembang di media sosial dipantau setiap hari dan direspons dalam hitungan jam apabila informasi telah tersedia. Respons yang terlambat berpotensi memberikan ruang bagi berkembangnya spekulasi dan informasi yang tidak benar sehingga memperbesar risiko menurunnya kepercayaan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Prokopim tidak hanya menyampaikan klarifikasi kepada masyarakat melalui media sosial, tetapi juga membangun koordinasi dengan media pers serta perangkat daerah yang terkait dengan substansi kebijakan. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Fitriani, Zainudin, dan Habibullah (2025) yang menyatakan bahwa koordinasi antarlembaga dan media menjadi faktor penting dalam keberhasilan komunikasi pemerintah ketika menghadapi isu strategis.

Analisis berdasarkan SCCT menunjukkan bahwa strategi penanganan isu yang diterapkan Prokopim Pemerintah Kota Tebing Tinggi lebih banyak mengarah pada pendekatan rebuild melalui pemberian klarifikasi, edukasi, dan komunikasi yang terbuka kepada masyarakat. Hasil penelitian ini memperkuat

temuan Akbar dan Muksin (2025), Kurniawati dan Purnamasari (2023), serta Imanez, Zainudin, dan Habibullah (2026) yang menjelaskan bahwa keberhasilan komunikasi pemerintah dalam menghadapi isu publik sangat dipengaruhi oleh kemampuan mengelola informasi secara cepat, membangun komunikasi yang terbuka, dan memanfaatkan media digital sebagai sarana utama dalam menjaga kepercayaan masyarakat.

4.2.4 Efektivitas Media Sosial Instagram sebagai Media Komunikasi Pemerintah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim) Pemerintah Kota Tebing Tinggi memanfaatkan Instagram sebagai media utama dalam menyampaikan informasi mengenai Program Universal Health Coverage (UHC), khususnya kepada masyarakat usia produktif. Penggunaan Instagram dinilai mampu memperluas jangkauan informasi sekaligus mempermudah masyarakat memperoleh informasi resmi secara cepat. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Astuti dan Pratiwi (2022) yang menyatakan bahwa Instagram merupakan media komunikasi publik yang efektif karena mampu menyajikan informasi secara visual, menarik, dan mudah dipahami oleh masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas Instagram terlihat dari kemampuan media tersebut dalam menyampaikan informasi melalui berbagai format konten seperti infografis, video pendek, Reels, serta fitur interaktif yang memungkinkan masyarakat memberikan tanggapan secara langsung. Penyederhanaan informasi tersebut memudahkan masyarakat memahami

manfaat, prosedur, dan tujuan pelaksanaan program UHC. Temuan ini mendukung penelitian Nugraha et al. (2024) yang menjelaskan bahwa penggunaan konten visual pada akun Instagram pemerintah mampu meningkatkan keterbacaan informasi sekaligus memperbesar peluang masyarakat untuk memahami kebijakan publik yang disampaikan.

Temuan tersebut sesuai dengan penelitian Rudianita Widya (2021) yang menjelaskan bahwa media sosial pemerintah mampu meningkatkan keterlibatan publik (public engagement) melalui interaksi yang lebih terbuka antara pemerintah dan masyarakat.

Pemanfaatan Instagram sebagai media klarifikasi menunjukkan bahwa media sosial tidak hanya berfungsi sebagai sarana publikasi, tetapi juga sebagai instrumen komunikasi krisis pemerintah. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Goeritman (2021) yang menjelaskan bahwa media sosial menjadi saluran komunikasi yang efektif dalam penyampaian klarifikasi karena memiliki kecepatan distribusi informasi yang lebih tinggi dibandingkan media konvensional.

Temuan ini mendukung penelitian Mulyana dan Suryana (2022) serta Hidayat dan Sari (2021) yang menyatakan bahwa kombinasi media digital dan media konvensional mampu meningkatkan efektivitas komunikasi publik pemerintah karena memperluas jangkauan informasi.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Pengelolaan opini publik dilakukan melalui penyampaian informasi berbasis data dan fakta, pembangunan komunikasi dua arah, kerja sama dengan media pers, serta penanganan isu melalui pemantauan media, verifikasi informasi, dan penyampaian klarifikasi secara cepat dan terbuka. Strategi tersebut selaras dengan prinsip *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) yang menekankan pentingnya komunikasi yang akurat, responsif, dan mampu menjaga kepercayaan publik. Selain itu, pemanfaatan media sosial Instagram sebagai media komunikasi utama terbukti efektif dalam menyampaikan informasi secara cepat melalui konten visual yang menarik, memperluas jangkauan informasi, serta membangun interaksi langsung dengan masyarakat. Efektivitas komunikasi tersebut semakin didukung oleh integrasi dengan media komunikasi lainnya, sehingga keseluruhan strategi yang diterapkan Prokopim berhasil mendukung penyebarluasan informasi Program UHC, mengelola opini masyarakat, dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap komunikasi Pemerintah Kota Tebing Tinggi.

5.2 Saran

1. Pemerintah Kota Tebing Tinggi melalui Prokopim perlu terus meningkatkan kualitas konten komunikasi publik, khususnya terkait Program UHC, dengan menyajikan informasi yang lebih kreatif,

edukatif, dan mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat.

2. Pemanfaatan media sosial, terutama Instagram, perlu dioptimalkan melalui peningkatan frekuensi unggahan, penggunaan fitur interaktif seperti *live streaming*, *polling*, dan sesi tanya jawab agar keterlibatan masyarakat dalam memperoleh informasi pemerintah semakin meningkat.
3. Prokopim perlu memperluas kegiatan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat melalui kerja sama dengan kelurahan, puskesmas, tokoh masyarakat, dan organisasi kemasyarakatan agar informasi mengenai UHC dapat menjangkau masyarakat yang memiliki keterbatasan akses terhadap media digital.
4. Mekanisme pemantauan dan penanganan isu publik perlu terus diperkuat dengan meningkatkan koordinasi antarperangkat daerah sehingga klarifikasi terhadap informasi yang berkembang di masyarakat dapat dilakukan secara lebih cepat, akurat, dan terintegrasi.
5. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji efektivitas komunikasi pemerintah dari perspektif masyarakat sebagai penerima informasi, sehingga dapat diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai keberhasilan strategi komunikasi publik dalam mendukung implementasi Program Universal Health Coverage (UHC).

DAFTAR PUSTAKA

Akbar, N. A., & Muksin, N. N. (2025). Strategi government public relations dalam pengelolaan media sosial Instagram @kementerianpertanian. *Kajian Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi, 2*(4).

Alfiyani, N. (2018). Media sosial sebagai strategi komunikasi politik. Potret Pemikiran, 22(1).

Anshari, F., & Nursanti, S. (2023). Strategi komunikasi humas pemerintah daerah dalam penyebaran informasi publik melalui media sosial. *Jurnal Komunikasi Pembangunan, 21*(1), 42–55.

Astuti, D., & Pratiwi, M. R. (2022). Pemanfaatan Instagram sebagai media komunikasi publik pemerintah daerah. *Jurnal Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi, 6*(2), 164–177.

Alfiyani, N. (2018). Media sosial sebagai strategi komunikasi politik. *Potret Pemikiran, 22*(1).

Bakti Komalasari, Adinda Tessa Naumi. (2016). Strategi Komunikasi Pengelola Prodi KPI dalam Menciptakan Iklim Organisasi yang Kondusif, *Jurnal Dakwah dan Komunikasi, STAIN Curup*, Vol.1, No.1

Basri, Rival. 2005. *Performance Appraisal: Sistem yang tepat Untuk menilai hasil kinerja karyawan dan meningkatkan daya saing perusahaan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Darlan, M. R. A., Yunus, M., & Amir, I. F. 2024. Studi Tata Kelola Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan (PROKOPIM) Dalam Menunjang Good Governance Pemerintah Kota Makassar. *Respon Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Komunikasi*, *5*(4), 45-58.

Dewi, N. I., & Setyanto, Y. 2025. Kegiatan Pengelolaan Media oleh Prokopim Kota Tangerang dalam Realisasi Penataan Pasar Sipon. *Prologia*, *9*(2), 328-337.

Dwi Nurina Pitasari. (2015), Pengaruh Gaya Komunikasi Pimpinan Terhadap Peningkatan Kinerja Pegawai DiPerpustakaan Institut Teknologi Bandung. *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan, Jurusan Ilmu Perpustakaan*, Universitas Bengkalis, Vol. 3, No. 2

Effendi, Onong Uchjana. 1992. *lmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Fahmi, Irham. 2018. *Manajemen Kepemimpinan Teori & Aplikasi*. Bandung: Alfabeta,

Heryanto, G. G., dkk. (2019). *Literasi politik; dinamika konsolidasi demokrasi Indonesia pascareformasi*. Yogyakarta: IRCiSoD.

Husein, 2019. Umar. Riset Sumber Daya Manusia. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Fanny Anggriawan. (2017). Gaya Komunikasi Pimpinan Terhadao Motivasi Kerja Karyawan Pada PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero Area Pelayanan Di Samarinda. *E-Journal Ilmu Komunikasi.*, Universitas Mulawarman, Vol. 5, No. 4.

Faustyna, F. (2022). Strategi Komunikasi Krisis Public Relations Digital di TikTok pada Dinas Pariwisata Medan Selama Pandemi COVID-19: Analisis Kasus Pengelolaan Konten Inovatif. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 22(2), 288-307.

Indra, D., Wahid, U., & Magister, P. (2021). Tinjauan Literatur: Digital

Komunikasi Politik Anies Baswedan. *Jurnal Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, *5*(2), 228-239.

Kriyantono, R. (2017). *Teori-Teori Public Relations: Perspektif Barat & Lokal*. Jakarta: Kencana.

Lubis, Faizal Hamzah N. P. (2019). Diskursus Politik Islam dan Kebijakan Ideologis Media Massa di Sumatera Utara. *Communication Journal*, 1 No. 2, 1-10

Mahsun, Mohamad. 2006. *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Penerbit BPFE.

Maleong, Lexy J. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi. PT Remaja Rosda Karya, Bandung

Manapol, J.V. 2014. *Peran komunikasi organisasi dalam membantuk efetivitas kerja karyawan* cv.magnum sign and print advertising samarinda.

Mangkunegara Anwar Prabu. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT. Remaja Rosdakarya: Bandung

Marta Sanjaya, Winki Octavianty. 2014. Strategi Komunikasi Oragnisasi PT. Tiga Mata Indonesia dalam Menjalin Hubungan dengan Pelanggan Periode Maret-Juni 2013, *Jurnal Humaniora*, Universitas BINUS, Vol.5, No.2,

Masmuh, Abdullah. 2010. *Komunikasi Organisasi Dalam Perspektif Teori dan Praktek*. Malang: Penerbitan Universitas Muhammadiyah Malang.

Mayer Michael Harmon. 2020. *Teori Organisasi Administrasi Publik (George Mason University)* Kreasi Wacana: Yogyakarta

Moeheriono. 2017. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Raja Grafindo Persada: Jakarta.

Moelong, Lexy . 2000. J. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.

Morrisan. 2014. *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*. Kencana: Jakarta

Muhammad, Arni, 2007. *Komunikasi Organisasi*. Bumi Aksara: Jakarta

Muhammad, Arni. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009

Mulyana, Dedy. 2000. *" Ilmu Komunikasi, Pengantar"* Remaja Rosadakarya: Bandung .

Mulyana, Deddy. 2003. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: PT.Remaja Rosda Karya.

Naswah, N. R., Hardiyanto, S., & Lubis, F. H. (2025). Komunikasi Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Medan dalam Memberikan Edukasi Terkait Abrasi. *Indonesian Journal of Government and Communication Studies*, *9*(1), 12-16.

Nawawi, Hadari. 2006. *Evaluasi dan manajemen kinerja di lingkungan perusahaan dan industri*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Nazar, Mohammad. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Bhakti Indonesia.

Novalia, S. 2025. Peran Protokol dan Komunikasi Pimpinan dalam Mendukung Program Pembangunan Daerah di Kota Bukittinggi. *Jurnal Akademik Pengabdian Masyarakat*, *3*(5), 315-319.

Pace, R. wayne, Don F. Faules. 1998. *Komunikasi Organisasi, Strategi, Peningkatan Kinerja Perusahaan (Deddy Mulyana, Terjemahan)*. Rosdakarya: Bandung

Pureklolon, T. P. 2016. *Komunikasi politik*. Gramedia Pustaka Utama.

Pace, Wayne, R., dan Faules, Don, F. 2002 *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: Rosdakarya.

Purwanto, Agus. 2011. *Evaluasi Hasil Belajar*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Rachmat, Jalaludin. 2005. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosda Karya.

Rezwy, M. R. A. 2024. Peran Literasi Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Media Sosial di Pemerintah Kota Medan.

Romlu, Khomsahrial. 2011. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT. Grasindo.

Rudianto. 2024. *Komunikasi XYZ* (S. K. Sartikaa Tri Anjayani (ed.)). UMSUPRESS. https://doi.org/978-623-408-705-5

Ruslan, Rosady. 2006. *Metode Penelitian : PR dan Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Sendjaja. 1994. *Teori-Teori Komunikasi*. Universitas Terbuka.

Sentono, Suryadi Prawiro. 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.

Siagian, Sondang., P. 2008. M*anajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Pertama)*. Binapura Aksara: Jakarta.

Sidabutar, F.S . 2015. Komunikasi Organisasi dan Kinerja Pegawai (Studi Korelasional mengenai Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Toba Samosir, *Jurnal Komunikasi,* Vol 2, No.2.

Sinambela, Lijan Poltak. 2012. *Kinerja Pegawai: Teori Pengukuran Dan Implikasi.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Siregar, A., dkk. (2023). *Pengaruh Label Halal terhadap Penerapan Gaya Hidup Halal di Kota Padangsidimpuan*. J-EBIS.

Simbolon, A. N. (2023). *Peran Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim) dalam Pembentukan Citra Wali Kota Medan Bobby Nasution (Studi Kasus pada Bagian Dokumentasi Pimpinan Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kota Medan)* (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).

Sugiyono. 2002. *Metode Penelitian Administrasi*. CV Alfabeta: Bandung

Sutarto. 1988. *Dasar-Dasar Organisasi,* Cetakan Ke-18. Gadjah Mada University Press: Yogyakarta

Suhandang, K. (2016). *Manajemen Periklanan*. Bandung: Pustaka Setia.

Tismayanti Sule, Ernie dan Kurniawan, Saefullah. 2005. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Kencana.

Wahyu, A., & Saragih, M. Y. 2022. Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Subulussalam Dalam Mengelola Informasi Dan Opini Publik. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, *6*(1), 899-909.

We Are Social & Hootsuite. (n.d.). *Digital reports and global social media statistics*. We Are Social & Hootsuite.

Wisyesa, Syasyikirana. 2013. Strategi Komunikasi Organisasi Antara Atasan dan Bawahan Pasca Retrukturisasi Manajemen. *Jurnal Komunikasi* . Vol.2, No.1

Zahratul, Oktaviani. September 2016. Strategi Komunikasi Masyarakat Walhi Jabar (Studi Deskriptif Gerakan Sosial Save Babakan Siliwangi). *Jurnal Ilmiah*, Vol.2, No.2

DOKUMENTASI











