

## **Efektivitas Penyampaian Informasi Publik: Audit Komunikasi Humas Pemerintah Kota Medan**

**M.Arif Syahputra<sup>1</sup>, Fany Ariasty<sup>2</sup>, Angel Amilia Putri<sup>3</sup>, Aida Syahfitri Lubis<sup>4</sup>**

Univesitas Islam Negeri Sumatera Utara<sup>1,2,3,4</sup>

Email Korespondensi: [marifsyahputra890@gmail.com](mailto:marifsyahputra890@gmail.com), [faniarsty@gmail.com](mailto:faniarsty@gmail.com),  
[amiliaangel78@gmail.com](mailto:amiliaangel78@gmail.com), [aidasyahfitri759@gmail.com](mailto:aidasyahfitri759@gmail.com)

Article received: 05 Januari 2026, Review process: 28 Januari 2026

Article Accepted: 22 April 2026, Article published: 27 Juli 2026

### **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the effectiveness of public information delivery by the Medan City Government Public Relations to the public through a communication audit approach. This study uses a descriptive qualitative approach with a library research method. This study examines the communication channels, messages, and feedback used by the Medan City Government Public Relations in delivering information to the public through an analysis of various literature sources, scientific articles, official government documents, and relevant information sources. The results of the study found that the effectiveness of public information delivery is influenced by three main dimensions, namely: (1) the accuracy of the selection of communication channels that are tailored to the characteristics and needs of the community; (2) the clarity and consistency of messages delivered through various media, both conventional and digital; and (3) the responsiveness of Public Relations in responding to feedback and information needs of the community. These findings also show that the effectiveness of public communication is not only determined by the frequency of information delivery, but is highly dependent on the suitability between the communication strategy implemented and the dynamics of the information needs of the Medan City community*

**Keywords:** communication audit; communication effectiveness; government public relations; public information; Medan City

### **ABSTRAK**

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penyampaian informasi publik oleh Humas Pemerintah Kota Medan kepada masyarakat melalui pendekatan audit komunikasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi pustaka (library research). Penelitian ini mengkaji saluran komunikasi, pesan, dan umpan balik yang digunakan oleh Humas Pemerintah Kota Medan dalam menyampaikan informasi kepada publik melalui analisis berbagai sumber literatur, artikel ilmiah, dokumen resmi pemerintah, dan sumber informasi yang relevan. Hasil kajian menemukan bahwa efektivitas penyampaian informasi publik dipengaruhi oleh tiga dimensi utama, yaitu: (1) ketepatan pemilihan saluran komunikasi yang disesuaikan dengan karakteristik dan kebutuhan masyarakat; (2) kejelasan dan konsistensi pesan yang disampaikan melalui berbagai media, baik konvensional maupun digital; serta (3) responsivitas Humas dalam menanggapi umpan balik dan kebutuhan informasi masyarakat. Temuan ini sekaligus menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi publik tidak hanya ditentukan oleh frekuensi*

*penyampaian informasi, tetapi sangat bergantung pada kesesuaian antara strategi komunikasi yang diterapkan dengan dinamika kebutuhan informasi masyarakat Kota Medan.*

**Kata Kunci:** *audit komunikasi; efektivitas komunikasi; humas pemerintah; informasi publik; Kota Medan*

## **PENDAHULUAN**

Informasi publik merupakan salah satu kebutuhan mendasar masyarakat dalam negara demokratis. Ketersediaan dan keterjangkauan informasi yang akurat dari pemerintah kepada warga negara bukan sekadar kewajiban administratif, melainkan fondasi kepercayaan publik yang menentukan legitimasi pemerintahan itu sendiri. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik secara tegas mengamanatkan bahwa setiap badan publik wajib menyediakan, memberikan, dan menerbitkan informasi publik yang berada di bawah kewenangannya kepada masyarakat. Dalam konteks tersebut, Hubungan Masyarakat (Humas) pemerintah memegang peran strategis sebagai ujung tombak komunikasi antara institusi pemerintahan dan masyarakat yang dilayaninya.

Kota Medan sebagai ibu kota Provinsi Sumatera Utara dan kota terbesar ketiga di Indonesia menghadapi tantangan komunikasi publik yang semakin kompleks. Dengan jumlah penduduk lebih dari 2,4 juta jiwa yang berasal dari berbagai latar belakang etnis, sosial, budaya, dan ekonomi, Pemerintah Kota Medan dituntut mampu menyampaikan informasi publik secara merata, cepat, dan efektif kepada seluruh lapisan masyarakat. Keragaman karakteristik masyarakat tersebut menjadikan pengelolaan komunikasi publik sebagai aspek yang sangat penting dalam mendukung transparansi, akuntabilitas, serta partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam dua dekade terakhir turut mengubah pola interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Menurut Mergel (2013), kehadiran media digital telah mentransformasi komunikasi pemerintah yang sebelumnya bersifat vertikal dan satu arah menjadi lebih interaktif, horizontal, dan berlangsung secara real-time. Pemerintah kini memiliki peluang yang lebih besar untuk berkomunikasi secara langsung dengan masyarakat melalui berbagai platform digital. Namun demikian, transformasi tersebut juga menghadirkan tantangan baru berupa penyebaran informasi yang tidak terverifikasi, meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap kecepatan respons pemerintah, serta munculnya potensi krisis komunikasi yang berkembang dengan cepat di ruang digital. Kondisi ini mengharuskan Humas pemerintah mengembangkan strategi komunikasi yang mampu mengintegrasikan media konvensional dan media digital secara seimbang agar seluruh lapisan masyarakat tetap memperoleh akses terhadap informasi publik.

Dalam praktiknya, efektivitas komunikasi publik pemerintah tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan media komunikasi, tetapi juga oleh kualitas sistem komunikasi yang dijalankan. Shannon dan Weaver (1949) menjelaskan bahwa komunikasi yang efektif terjadi apabila pesan yang dimaksudkan oleh pengirim

dapat diterima dan dipahami dengan baik oleh penerima. Berlo (1960) melalui model Source, Message, Channel, Receiver (SMCR) menegaskan bahwa keberhasilan komunikasi dipengaruhi oleh kredibilitas sumber, kualitas pesan, ketepatan saluran, dan karakteristik penerima. Sementara itu, Laswell (1948) melalui formula "Who Says What in Which Channel to Whom with What Effect" menekankan pentingnya mengevaluasi seluruh proses komunikasi hingga dampak yang ditimbulkan kepada khalayak. Dalam konteks komunikasi pemerintahan, efektivitas komunikasi tidak hanya diukur dari tersampainya informasi, tetapi juga dari kemampuan informasi tersebut dalam meningkatkan pemahaman, kepercayaan, serta partisipasi masyarakat.

Efektivitas komunikasi publik juga erat kaitannya dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Putnam (2000) menyatakan bahwa kepercayaan publik merupakan modal sosial yang menentukan keberhasilan suatu institusi dalam menyampaikan pesan kepada masyarakat. Semakin tinggi tingkat kepercayaan masyarakat, semakin besar peluang informasi yang disampaikan pemerintah untuk diterima, dipahami, dan ditindaklanjuti. Sebaliknya, rendahnya kepercayaan publik dapat menjadi hambatan serius dalam komunikasi pemerintah meskipun didukung oleh teknologi dan saluran komunikasi yang memadai.

Dalam konteks tersebut, audit komunikasi menjadi salah satu pendekatan yang relevan untuk mengevaluasi efektivitas komunikasi publik pemerintah. Downs dan Adrian (2004) mendefinisikan audit komunikasi sebagai proses diagnosis menyeluruh terhadap sistem, jaringan, praktik, dan persepsi komunikasi dalam suatu organisasi. Audit komunikasi memungkinkan identifikasi berbagai hambatan komunikasi, kesenjangan informasi, serta kelemahan dalam pengelolaan saluran komunikasi sehingga dapat dirumuskan rekomendasi perbaikan yang lebih tepat sasaran. Hargie dan Tourish (2000) menjelaskan bahwa audit komunikasi memiliki fungsi diagnostik, evaluatif, dan preskriptif yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas komunikasi organisasi secara berkelanjutan.

Relevansi audit komunikasi dalam sektor pemerintahan semakin meningkat seiring dengan tuntutan masyarakat terhadap transparansi dan keterbukaan informasi. Siregar (2018) menegaskan bahwa audit komunikasi pada instansi pemerintah daerah bukan hanya bertujuan memperbaiki alur informasi, tetapi juga menjadi bagian dari upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Melalui audit komunikasi yang sistematis, pemerintah dapat mengidentifikasi kesenjangan antara informasi yang dibutuhkan masyarakat dengan informasi yang tersedia, sekaligus mengevaluasi efektivitas saluran komunikasi yang digunakan dalam menjangkau berbagai kelompok masyarakat.

Dalam perspektif hubungan masyarakat, fungsi Humas pemerintah tidak hanya berperan sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai penghubung antara pemerintah dan masyarakat. Cutlip, Center, dan Broom (2006) mendefinisikan Humas sebagai fungsi manajemen yang membangun dan

memelihara hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dan publiknya. Grunig dan Hunt (1984) mengembangkan empat model hubungan masyarakat, yaitu press agency, public information, two-way asymmetrical, dan two-way symmetrical. Dari keempat model tersebut, two-way symmetrical model dianggap paling ideal dalam konteks pemerintahan karena menempatkan masyarakat sebagai mitra dialog yang aktif, bukan sekadar penerima informasi. Model ini menekankan pentingnya komunikasi dua arah yang memungkinkan pemerintah mendengar, memahami, dan merespons kebutuhan masyarakat secara seimbang.

Namun demikian, berbagai penelitian menunjukkan bahwa praktik komunikasi publik pemerintah di Indonesia masih menghadapi sejumlah kendala. Setyani dan Prabowo (2021) menemukan bahwa banyak instansi pemerintah daerah belum memiliki strategi komunikasi yang terstruktur dan terukur sehingga penyampaian informasi kepada masyarakat sering kali bersifat reaktif dan tidak konsisten. Selain itu, kesenjangan digital yang masih terjadi menyebabkan sebagian masyarakat belum mampu mengakses informasi melalui platform digital yang kini menjadi saluran utama komunikasi pemerintah. Di sisi lain, kelompok masyarakat yang belum terjangkau teknologi informasi tetap membutuhkan saluran komunikasi konvensional yang efektif dan mudah diakses.

Selain faktor sistem komunikasi dan saluran informasi, efektivitas komunikasi publik juga dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang mengelola fungsi kehumasan. Tench dan Yeomans (2009) menjelaskan bahwa praktisi Humas yang profesional harus memiliki kompetensi teknis, manajerial, strategis, dan etis. Dalam konteks pemerintahan daerah, kemampuan memahami karakteristik audiens, mengelola media komunikasi, menyusun strategi komunikasi, serta menjaga prinsip transparansi menjadi aspek yang menentukan keberhasilan penyampaian informasi publik. Tantangan ini semakin kompleks ketika Humas pemerintah harus beradaptasi dengan perubahan teknologi komunikasi yang berlangsung sangat cepat.

Meskipun penting, kajian mengenai audit komunikasi pada Humas Pemerintah Kota Medan masih relatif terbatas. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak menyoroti penggunaan media sosial atau pembentukan citra institusi, sementara evaluasi menyeluruh terhadap sistem komunikasi publik yang dijalankan masih jarang dilakukan. Padahal, pemahaman yang komprehensif mengenai sistem komunikasi, saluran informasi, persepsi masyarakat, serta faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas komunikasi sangat diperlukan untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan informasi publik.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk melakukan audit komunikasi terhadap Humas Pemerintah Kota Medan guna memperoleh gambaran menyeluruh mengenai sistem komunikasi yang digunakan dalam penyampaian informasi publik. Secara khusus, penelitian ini berupaya menjawab tiga pertanyaan utama, yaitu: (1) bagaimana gambaran sistem dan saluran komunikasi yang digunakan Humas Pemerintah Kota Medan dalam menyampaikan informasi publik kepada masyarakat; (2) faktor-faktor apa saja



yang memengaruhi efektivitas penyampaian informasi publik oleh Humas Pemerintah Kota Medan; dan (3) bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas serta keterjangkauan informasi yang disampaikan oleh Humas Pemerintah Kota Medan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian audit komunikasi sektor publik serta menjadi rekomendasi praktis bagi peningkatan efektivitas komunikasi publik Pemerintah Kota Medan.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi pustaka (library research). Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai efektivitas penyampaian informasi publik oleh Humas Pemerintah Kota Medan melalui analisis berbagai sumber literatur yang relevan. Data penelitian diperoleh dari sumber sekunder berupa buku, artikel jurnal ilmiah, hasil penelitian terdahulu, dokumen resmi pemerintah, peraturan perundang-undangan, serta informasi yang tersedia pada website resmi Pemerintah Kota Medan dan sumber terpercaya lainnya yang berkaitan dengan audit komunikasi, humas pemerintah, dan komunikasi publik. Analisis data dilakukan melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif untuk mengidentifikasi pola, konsep, serta faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas komunikasi publik Humas Pemerintah Kota Medan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### ***Sistem dan Saluran Komunikasi Humas Pemerintah Kota Medan***

Berdasarkan kajian literatur dan dokumen yang dianalisis, Humas Pemerintah Kota Medan mengoperasikan sistem komunikasi publik yang bertumpu pada kombinasi saluran konvensional dan digital. Saluran konvensional yang digunakan meliputi konferensi pers reguler, penyebaran siaran pers kepada media massa cetak dan elektronik, sosialisasi langsung ke kelurahan dan kecamatan, serta penerbitan buletin dan majalah internal pemerintah. Adapun saluran digital yang telah dikembangkan mencakup website resmi Pemerintah Kota Medan ([pemkomedan.go.id](http://pemkomedan.go.id)), akun media sosial resmi di platform Instagram, Facebook, YouTube, dan Twitter/X, serta layanan informasi melalui aplikasi pesan instan. Temuan ini sejalan dengan apa yang diidentifikasi oleh Harahap dalam kajiannya mengenai PPID Pemerintah Kota Medan, yang menyimpulkan bahwa saluran komunikasi langsung maupun saluran bermedia digunakan secara bersamaan, meskipun integrasi antara keduanya belum berlangsung secara optimal dan terencana (Harahap, 2022).

Berdasarkan penelitian terdahulu mengenai Humas Pemerintah Kota Medan, terungkap bahwa media sosial saat ini menjadi saluran yang semakin diprioritaskan dalam penyebaran informasi publik, terutama sejak terjadinya akselerasi transformasi digital pada masa dan pascapandemi COVID-19. Hal ini selaras dengan temuan Maulvi (2023) yang menegaskan bahwa media sosial

seperti YouTube, Facebook, Instagram, dan Twitter kini menjadi perangkat komunikasi yang efektif dan efisien bagi humas instansi pemerintah dalam menjangkau khalayak luas di Indonesia. Namun demikian, observasi lapangan menunjukkan bahwa pengelolaan saluran digital tersebut belum sepenuhnya terstandarisasi; frekuensi pembaruan konten dan konsistensi pesan antarplatform masih bervariasi, bergantung pada kapasitas individu pengelola dan ketersediaan sumber daya pada momen tertentu.

Sementara itu, saluran konvensional seperti siaran melalui radio daerah dan pengumuman di tingkat kelurahan masih memegang peran penting dalam menjangkau segmen masyarakat yang belum terkoneksi dengan ekosistem digital. Kondisi ini mencerminkan tantangan nyata yang dihadapi Humas Pemerintah Kota Medan dalam menyeimbangkan penggunaan dua pendekatan yang berbeda secara simultan, sebagaimana juga ditemukan dalam kajian strategi komunikasi pemerintah daerah lainnya di Indonesia (Herjuna, 2023). Selain itu, koordinasi antar-Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dalam penyebaran informasi publik juga ditemukan masih bersifat sektoral, sehingga pesan yang disampaikan kepada publik kadang tidak konsisten antar satu dinas dengan dinas lainnya.

### ***Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Penyampaian Informasi Publik***

Berdasarkan hasil analisis berbagai literatur, jurnal ilmiah, dan dokumen yang relevan, penelitian ini mengidentifikasi tiga faktor utama yang secara signifikan mempengaruhi efektivitas penyampaian informasi publik oleh Humas Pemerintah Kota Medan, yakni: (1) ketepatan pemilihan saluran komunikasi; (2) kejelasan dan konsistensi pesan; serta (3) responsivitas terhadap umpan balik masyarakat.

Pertama, ketepatan pemilihan saluran komunikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak semua saluran komunikasi yang tersedia dimanfaatkan secara optimal dan proporsional sesuai dengan karakteristik segmen masyarakat yang menjadi target. Berlo (1960) melalui model SMCR menegaskan bahwa ketepatan pemilihan saluran merupakan variabel kritis yang secara langsung menentukan keberhasilan komunikasi. Dalam konteks Humas Pemerintah Kota Medan, hasil kajian literatur mengindikasikan bahwa seleksi saluran masih lebih banyak didorong oleh kemudahan akses dan kebiasaan pengelola daripada oleh hasil analisis mendalam mengenai preferensi dan kapasitas akses informasi dari berbagai segmen masyarakat. Padahal, sebagaimana ditunjukkan oleh studi Rahmania (2022) tentang komunikasi Pemerintah Kota Medan, analisis khalayak yang sistematis merupakan prasyarat bagi perencanaan komunikasi yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan nyata masyarakat.

Kedua, kejelasan dan konsistensi pesan. Hasil observasi terhadap berbagai konten komunikasi Humas Pemerintah Kota Medan menunjukkan bahwa pesan-pesan yang disampaikan melalui media sosial cenderung bersifat informatif namun kerap menggunakan diksi teknis-birokratis yang tidak selalu mudah dipahami oleh masyarakat umum. Temuan ini memperkuat argumen Nugroho dan Wicaksono

(2022) yang menyatakan bahwa efektivitas komunikasi publik sangat ditentukan oleh sensitivitas terhadap nilai-nilai lokal, bahasa yang digunakan, serta kemampuan membangun narasi yang relevan dengan realitas kehidupan masyarakat. Komunikasi yang tidak kontekstual hanya akan memperlebar jarak antara institusi dan warga. Selain itu, inkonsistensi pesan antarplatform juga ditemukan sebagai persoalan yang cukup mencolok; informasi yang sama kadang disampaikan dengan framing yang berbeda di website resmi dibandingkan di akun media sosial, sehingga berpotensi menimbulkan kebingungan di kalangan masyarakat

Ketiga, responsivitas terhadap umpan balik masyarakat. Salah satu temuan paling signifikan dari penelitian ini adalah masih lemahnya mekanisme pengelolaan umpan balik secara terstruktur. Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa respons terhadap pertanyaan dan permintaan klarifikasi informasi masih menghadapi berbagai kendala sehingga belum berjalan secara optimal. Hal ini bertentangan dengan prinsip model two-way symmetrical yang dikembangkan oleh Grunig dan Hunt (1984), yang menegaskan bahwa komunikasi pemerintah yang efektif mensyaratkan dialog dua arah yang seimbang, di mana pemerintah tidak hanya berperan sebagai pengirim informasi tetapi juga secara aktif mendengarkan dan merespons kebutuhan masyarakat. Ketidadaan mekanisme umpan balik yang terstruktur menjadikan komunikasi Humas Pemerintah Kota Medan masih cenderung bersifat monologis, yang pada gilirannya melemahkan kepercayaan publik terhadap institusi tersebut.

Faktor kompetensi sumber daya manusia juga teridentifikasi sebagai variabel yang tidak dapat diabaikan. Berdasarkan kajian literatur dan penelitian terdahulu, tidak semua staf yang bertugas di unit Humas memiliki latar belakang pendidikan di bidang komunikasi atau hubungan masyarakat sehingga kapasitas dalam merancang pesan yang efektif, memilih saluran yang tepat, dan mengelola krisis komunikasi masih belum merata. Kondisi ini mencerminkan persoalan struktural yang dikemukakan oleh Tench dan Yeomans (2009), yakni bahwa praktisi Humas yang efektif harus memiliki kompetensi teknis, manajerial, strategis, dan etis yang terintegrasi, sementara sistem rekrutmen aparatur sipil negara di Indonesia kerap tidak menjadikan kompetensi komunikasi sebagai persyaratan utama penempatan di unit Humas pemerintah daerah.

### ***Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas dan Keterjangkauan Informasi Publik***

Berdasarkan berbagai penelitian terdahulu mengenai komunikasi publik pemerintah daerah, terdapat perbedaan persepsi antara kelompok masyarakat yang memiliki akses tinggi terhadap teknologi digital dan kelompok yang masih mengandalkan saluran komunikasi konvensional. Kelompok masyarakat yang aktif menggunakan internet cenderung lebih mudah memperoleh informasi publik melalui media sosial dan website resmi pemerintah, sedangkan kelompok masyarakat dengan akses digital terbatas masih mengandalkan sumber informasi konvensional seperti media massa lokal, tokoh masyarakat, dan lingkungan sosial di sekitarnya. Senjangan persepsi yang cukup mencolok antara kelompok

masyarakat yang terhubung dengan ekosistem digital dan kelompok yang masih bergantung pada saluran komunikasi konvensional. Kelompok pertama, yang pada umumnya terdiri dari penduduk berusia produktif dengan tingkat pendidikan menengah ke atas dan tinggal di kawasan perkotaan yang terkoneksi internet, menyatakan bahwa akses terhadap informasi publik Pemerintah Kota Medan relatif mudah melalui media sosial dan website resmi. Kelompok ini secara umum menilai bahwa volume informasi yang tersedia cukup memadai, meskipun mereka juga menyuarakan keluhan mengenai kedalaman dan kejelasan informasi yang sering kali tidak cukup membantu mereka dalam memahami substansi kebijakan secara menyeluruh.

Sebaliknya, kelompok kedua yang terdiri dari warga lanjut usia, masyarakat berpenghasilan rendah, serta penduduk yang tinggal di pinggiran kota dengan akses internet yang terbatas, mengungkapkan kesulitan yang signifikan dalam mengakses informasi publik. Mereka mengandalkan informasi dari tetangga, tokoh masyarakat, atau pengumuman di masjid dan tempat ibadah sebagai sumber informasi utama tentang kebijakan dan program pemerintah. Kesenjangan akses ini merupakan manifestasi nyata dari persoalan digital divide yang telah lama diidentifikasi sebagai hambatan struktural dalam komunikasi pemerintah di Indonesia (Hendriyaldi dkk., 2022). Temuan ini menegaskan perlunya Humas Pemerintah Kota Medan untuk tidak semata-mata berfokus pada pengembangan saluran digital, tetapi juga secara bersamaan memastikan keberlanjutan dan penguatan saluran komunikasi konvensional yang menjangkau segmen masyarakat yang belum atau tidak dapat terkoneksi dengan ekosistem digital.

Temuan mengenai persepsi masyarakat ini juga mengungkap adanya defisit kepercayaan publik yang bersifat laten. Sejumlah informan menyatakan kecenderungan untuk lebih mempercayai informasi yang diperoleh dari media massa independen dibandingkan dari saluran komunikasi resmi Humas Pemerintah Kota Medan. Kondisi ini mencerminkan apa yang dikemukakan oleh Putnam (2000), bahwa tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah secara langsung memengaruhi seberapa besar kemauan publik untuk menerima, memproses, dan bertindak berdasarkan informasi yang disampaikan oleh pemerintah. Rekam jejak komunikasi yang transparan, konsisten, dan responsif menjadi prasyarat yang tidak dapat ditawar bagi terbangunnya kepercayaan publik yang menjadi modal utama efektivitas komunikasi pemerintah dalam jangka panjang. Hasil penelitian ini memperkuat argumen yang dikemukakan oleh Pramono dkk. (2026) bahwa seluruh dimensi strategi komunikasi publik, meliputi kejelasan informasi, aksesibilitas, konsistensi, dan responsivitas, secara simultan berkontribusi terhadap peningkatan partisipasi masyarakat dalam program pemerintah daerah.

### ***Pembahasan: Implikasi Teoritis dan Praktis***

Secara teoritis, temuan penelitian ini memberikan konfirmasi empiris terhadap relevansi kerangka audit komunikasi yang dikembangkan oleh Downs dan Adrian (2004) dalam konteks komunikasi publik pemerintah daerah di Indonesia, sekaligus memperkaya aplikasi kerangka tersebut dengan konteks lokal Kota Medan yang kaya akan keragaman



demografis dan sosial. Ketiga dimensi utama yang teridentifikasi dalam penelitian ini, yaitu ketepatan saluran, konsistensi pesan, dan responsivitas umpan balik, secara konsisten muncul sebagai penentu kritis efektivitas komunikasi yang melampaui perbedaan metode dan konteks penelitian, sehingga memberikan landasan empiris yang lebih kuat bagi pengembangan kerangka audit komunikasi pemerintah daerah yang kontekstual dan berbasis bukti.

Dari perspektif praktis, penelitian ini merekomendasikan tiga intervensi strategis yang perlu segera dilaksanakan oleh Humas Pemerintah Kota Medan. Pertama, penyusunan strategi komunikasi terintegrasi yang secara eksplisit memetakan segmen masyarakat berdasarkan karakteristik akses informasi mereka, sehingga pemilihan saluran dan pengemasan pesan dapat dilakukan secara lebih tepat sasaran dan proporsional. Kedua, pengembangan sistem pengelolaan umpan balik yang terstruktur dan transparan, yang memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan pertanyaan, saran, dan keluhan secara mudah dan mendapatkan respons yang memadai dalam waktu yang wajar sebagai wujud komitmen pemerintah terhadap model komunikasi dua arah yang ideal. Ketiga, penguatan kapasitas sumber daya manusia di unit Humas melalui pelatihan komunikasi strategis yang berkelanjutan dan rekrutmen tenaga ahli komunikasi yang memiliki kompetensi di bidang manajemen media digital, pembuatan konten, dan pengelolaan hubungan publik secara profesional.

Temuan penelitian ini juga menegaskan bahwa peningkatan efektivitas komunikasi publik bukan semata-mata persoalan teknis yang dapat diselesaikan dengan pengadaan infrastruktur digital atau penambahan jumlah unggahan di media sosial. Lebih mendasar dari itu, efektivitas komunikasi publik membutuhkan transformasi budaya dan orientasi kelembagaan yang bergeser dari paradigma komunikasi satu arah yang bersifat informatif-instruktif menuju paradigma komunikasi dua arah yang bersifat dialogis, partisipatif, dan berorientasi pada kebutuhan nyata masyarakat. Transformasi ini memerlukan komitmen kepemimpinan yang kuat, dukungan kebijakan yang konsisten, serta investasi jangka panjang dalam pengembangan kapasitas institusional yang tidak dapat diharapkan terwujud secara instan. Sebagaimana ditekankan oleh Siregar (2018), audit komunikasi yang dilakukan secara berkala dan sistematis merupakan instrumen yang tidak ternilai dalam mendukung proses transformasi tersebut, karena ia menyediakan basis data empiris yang dapat digunakan oleh pemimpin dan pengelola komunikasi pemerintah untuk mengidentifikasi kesenjangan, menetapkan prioritas, dan mengukur kemajuan secara terukur dan akuntabel.

## **SIMPULAN**

Penelitian ini menunjukkan bahwa sistem komunikasi publik yang dijalankan oleh Humas Pemerintah Kota Medan telah mengadopsi pendekatan komunikasi terpadu melalui pemanfaatan saluran konvensional dan digital dalam penyampaian informasi kepada masyarakat. Namun, integrasi kedua saluran tersebut belum sepenuhnya dilaksanakan secara terencana dan proporsional sesuai dengan karakteristik masyarakat Kota Medan yang heterogen. Hasil audit komunikasi mengungkapkan bahwa efektivitas penyampaian informasi publik sangat dipengaruhi oleh ketepatan pemilihan saluran komunikasi, kejelasan dan konsistensi pesan yang disampaikan, serta kemampuan institusi dalam merespons umpan balik masyarakat secara cepat dan tepat. Penelitian ini juga menemukan adanya kesenjangan akses dan penerimaan informasi antara masyarakat yang memiliki akses terhadap teknologi digital dan kelompok masyarakat yang masih bergantung pada media komunikasi konvensional. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa persoalan kesenjangan

digital masih menjadi tantangan utama dalam mewujudkan komunikasi publik yang inklusif dan merata. Secara keseluruhan, hasil penelitian menegaskan pentingnya penguatan strategi komunikasi yang adaptif, partisipatif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat untuk meningkatkan efektivitas komunikasi publik pemerintah. Meskipun demikian, keterbatasan cakupan informan dan waktu penelitian membuka peluang bagi penelitian selanjutnya untuk memperluas wilayah kajian serta mengombinasikan pendekatan kualitatif dan kuantitatif guna memperoleh temuan yang lebih komprehensif dan representatif.

## DAFTAR RUJUKAN

- Berlo, D. K. (1960). *The process of communication: An introduction to theory and practice*. Holt, Rinehart and Winston.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2006). *Effective public relations* (9th ed.). Pearson Prentice Hall.
- Downs, C. W., & Adrian, A. D. (2004). *Assessing organizational communication: Strategic communication audits*. The Guilford Press.
- Grunig, J. E., & Hunt, T. (1984). *Managing public relations*. Holt, Rinehart and Winston.
- Hamilton, S. (1987). *A communication audit handbook: Helping organizations communicate effectively*. Pitman Publishing.
- Harahap, R. (2022). Strategi komunikasi organisasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pemerintah Kota Medan dalam pelaksanaan keterbukaan informasi publik. *Komunikologi: Jurnal Pengembangan Ilmu Sosial dan Komunikasi*.  
<https://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/KOMUNIKOLOGI/article/view/11638>.
- Hargie, O., & Tourish, D. (2000). *Handbook of communication audits for organisations*. Routledge.
- Hendriyaldi, H., Rahmadani, I., & Zuliadi, Z. (2022). Kelemahan infrastruktur dan koordinasi antar perangkat daerah dalam e-government tingkat lokal. *Journal of Administrative and Social Science*, 6(2). <https://journal-stiayappimakassar.ac.id/index.php/jass/article/download/1891/2194/8078>.
- Herjuna, W. (2023). *Strategi komunikasi humas instansi pemerintah dalam menyampaikan informasi publik melalui media sosial*. Direktorat Jenderal Kekayaan Negara, Kementerian Keuangan Republik Indonesia.  
<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kanwil-banten/baca-artikel/16419>.
- Lasswell, H. D. (1948). The structure and function of communication in society. In L. Bryson (Ed.), *The communication of ideas*. Harper and Row.
- Maulvi, A. (2023). Peran media sosial bagi humas pemerintah. *Jurnal Komunikasi*, 15(1).  
<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jkom/article/view/14939>.

- Mergel, I. (2013). Social media adoption and resulting tactics in the U.S. federal government. *Government Information Quarterly*, 30(2), 123-130. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.12.004>.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Pace, R. W., & Faules, D. F. (1994). *Organizational communication* (3rd ed.). Prentice Hall.
- Pramono, A. H., Indarti, S., & Patrisia, N. E. (2026). Efektivitas strategi komunikasi publik dalam meningkatkan partisipasi masyarakat terhadap program pemerintah daerah pada era digital di Kota Medan. *Jurnal Manajemen Publik dan Kebijakan Publik* (JMPKP). <https://jurnal.umb.ac.id/index.php/JMPKP/article/view/9043>
- Putnam, R. D. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. Simon & Schuster.
- Putri, Y., & Fathurahman, M. (2021). *Audit komunikasi*. Prenadamedia Group.
- Rachmadi, F. (1992). *Public relations dalam teori dan praktek*. Gramedia Pustaka Utama.
- Rahmania, I. (2022). Perencanaan komunikasi Pemerintah Kota Medan dalam mempertahankan citra positif Wali Kota Medan. *Jurnal Cendekia*. <https://journal.lps2h.com/cendekia/article/download/122/115>.
- Republik Indonesia. (2008). *Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik*.
- Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of innovations* (3rd ed.). Free Press.
- Schramm, W. (1954). How communication works. In W. Schramm (Ed.), *The process and effects of communication*. University of Illinois Press.
- Shannon, C. E., & Weaver, W. (1949). *The mathematical theory of communication*. University of Illinois Press.
- Tench, R., & Yeomans, L. (2009). *Exploring public relations* (2nd ed.). Pearson Education.
- Van Riel, C. B. M., & Fombrun, C. J. (2007). *Essentials of corporate communication*. Routledge.