

**PERAN LITERASI BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI  
PIMPINAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN  
INFORMASI MEDIA SOSIAL DI PEMERINTAH  
KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**MUHAMMAD RAFI AGUNG REZWY**

**188530011**



**PROGAM STUDI ILMU KOMUNIKASI FAKULTAS  
ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2024**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 26/11/24

Access From (repository.uma.ac.id)26/11/24

**PERAN LITERASI BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI  
PIMPINAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN  
INFORMASI MEDIA SOSIAL DI PEMERINTAH  
KOTA MEDAN**

(Studi Pada Mahasiswa Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Medan Area)

**SKRIPSI**

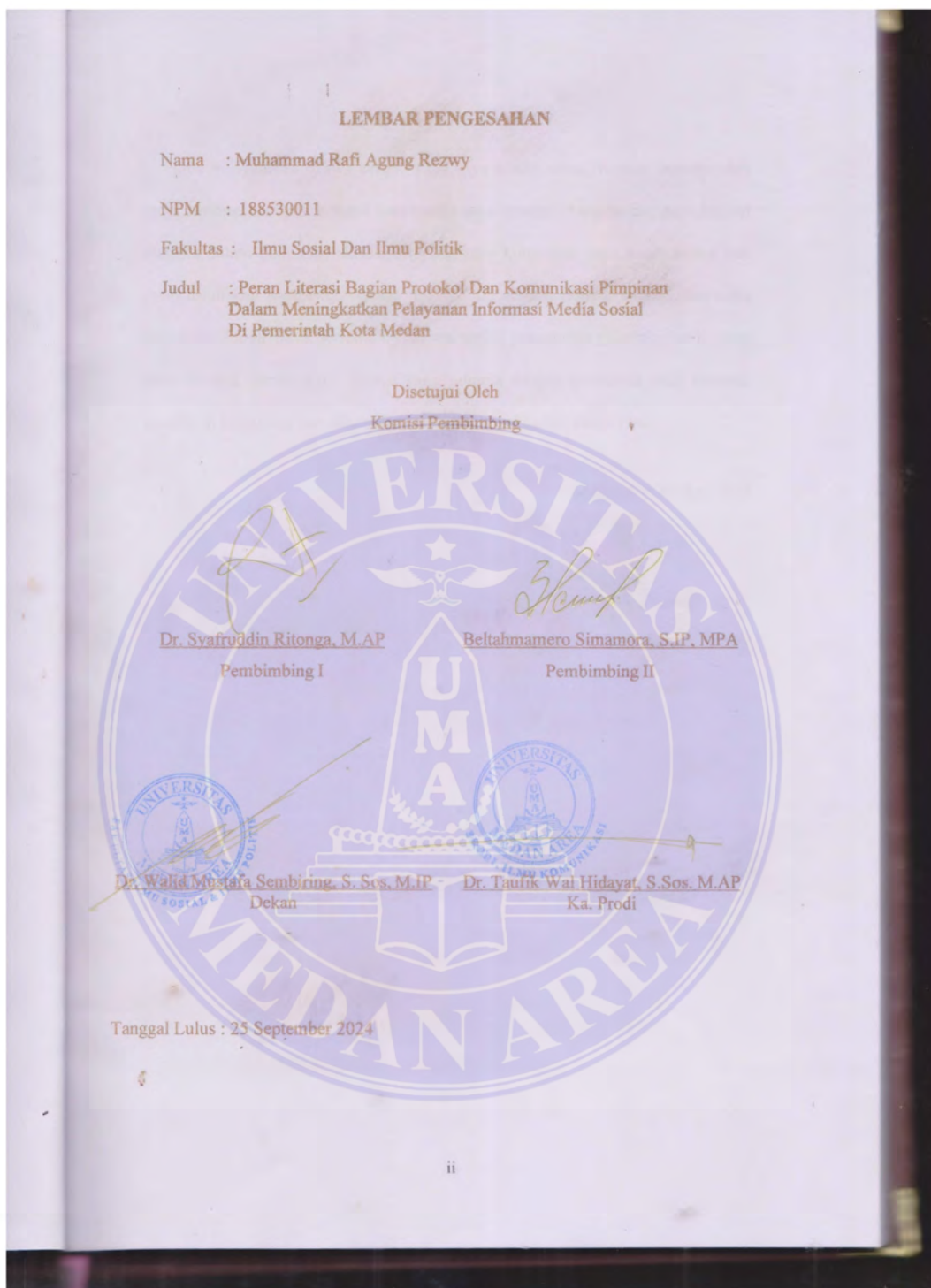
Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Medan Area

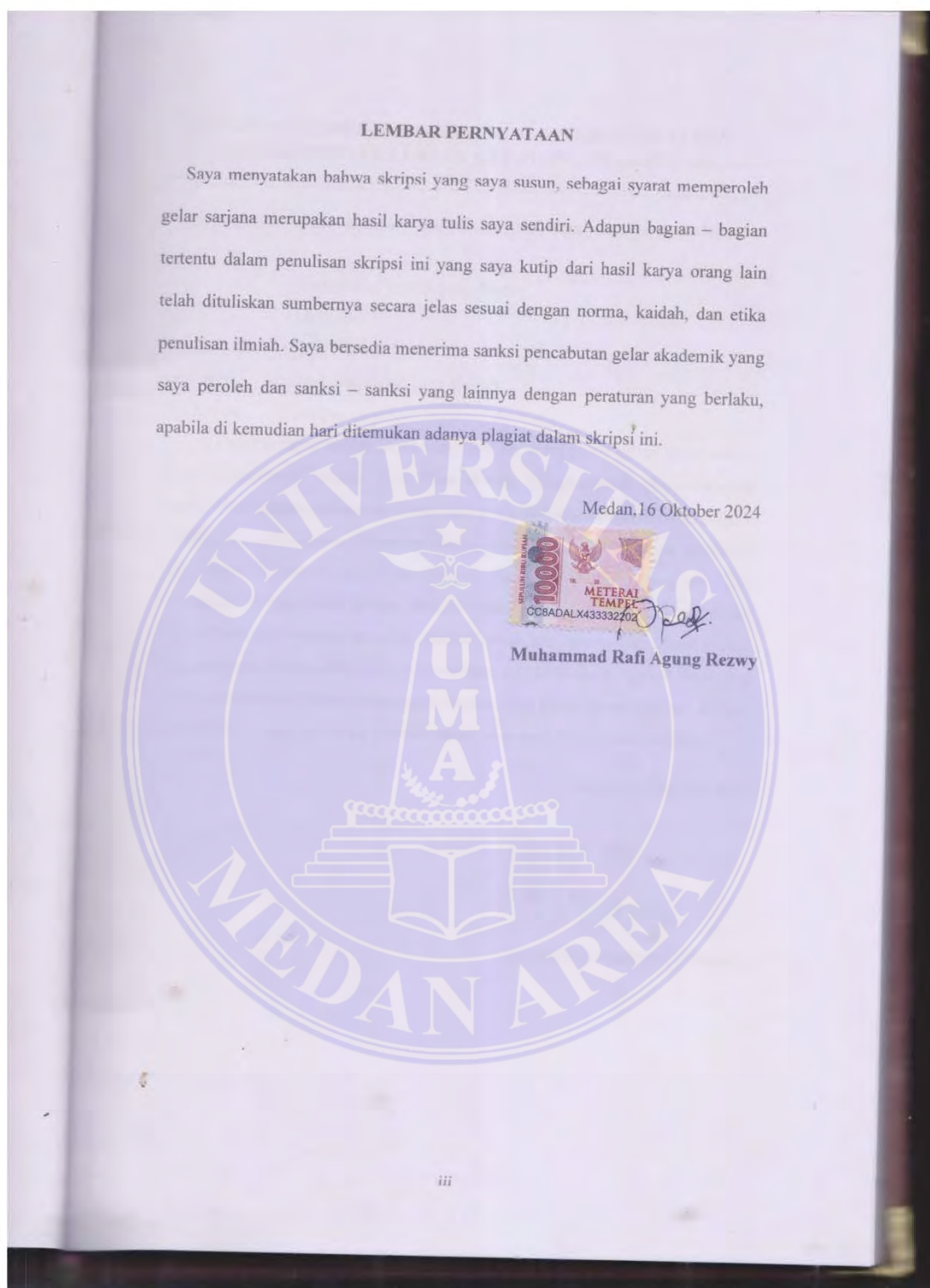
**OLEH :**

**MUHAMMAD RAFI AGUNG REZWY**

**188530011**

**PROGAM STUDI ILMU KOMUNIKASI FAKULTAS  
ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
202**







### HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai aktivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Rafi Agung Rezwy  
Npm : 188530011  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan Ilmu Pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Noneksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul "Peran Literasi Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Media Sosial Di Pemerintah Kota Medan" Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format kan, mengolah dalam bentuk pengkalan data tetap (*database*), merawat dan dipublikasikan tugas akhir/skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai memiliki Hak Cipta, demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 16 Oktober 2024



Muhammad Rafi Agung Rezwy

## ABSTRAK

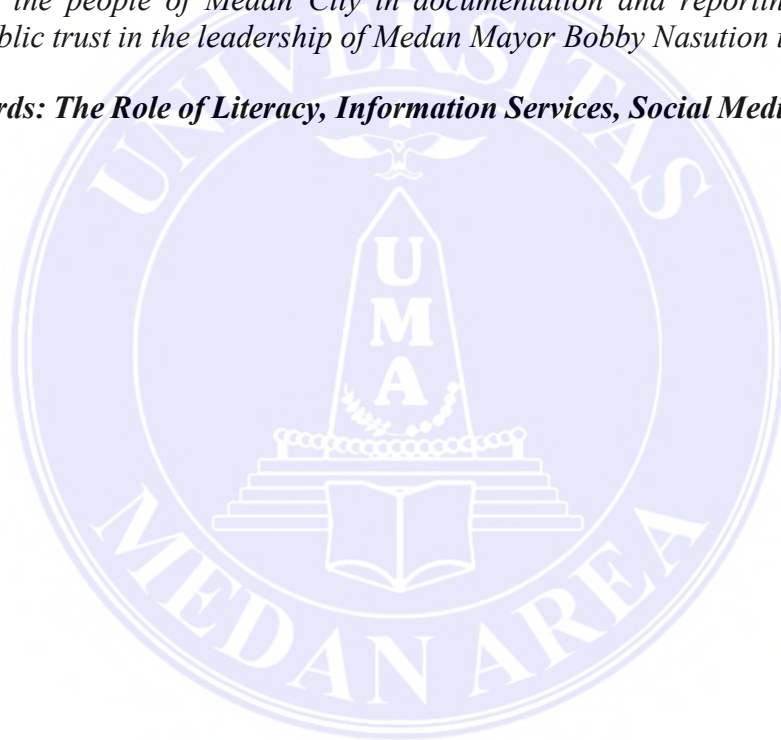
Protokol dan komunikasi pimpinan Setda Kota Medan memiliki berbagai cara untuk mendengarkan suara atau aspirasi masyarakat di antara menjadikan Media Sosial sebagai salah satu cara untuk menggarap secara langsung yang dialami masyarakat Kota Medan, pemerintah Kota Medan menggunakan media sosial resmi untuk mengumumkan kegiatan, kebijakan, program atau acara penting terkait Kota Medan. Tujuan penelitian ini Untuk mengetahui tingkat literasi protokol dan komunikasi pimpinan Pemerintah Kota Medan dalam mengelola media sosial sebagai sarana untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Metode penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Hasil penelitian Masyarakat Kota Medan juga mengapresiasi upaya Protokol dan Komunikasi Pimpinan dalam mengoptimalkan kerja Media Sosial sebagai sarana Komunikasi dan edukasi ke publik. Bagian Dokumentasi Pimpinan Protokol Dan Komunikasi Pimpinan selalu melibatkan langsung masyarakat Kota Medan dalam kegiatan dokumentasi dan peliputan sehingga semakin meningkatnya kepercayaan publik terhadap kepemimpinan Wali Kota Medan Bobby Nasution. Penyampaian informasi ke publik melalui seperti *Instagram, Facebook, Twitter, dan Youtube*. Informasi untuk bertujuan memberikan berita terkini, edukatif dan inspiratif kepada masyarakat, serta untuk menerima aspirasi, saran dan pengaduan dari masyarakat Kota Medan.

**Kata Kunci : Peran Literasi, Pelayanan Informasi, Media Sosial**

## ABSTRACT

*Protocol and communication of the leadership of the Medan City Setda have various ways to listen to the voices or aspirations of the community among making Social Media as one way to work directly on what the people of Medan City experience, the Medan City government uses official social media to announce important activities, policies, programs or events related to Medan City. The purpose of this study is to determine the level of protocol and communication literacy of Medan City Government leaders in managing social media as a means to convey information to the community. This research method is descriptive qualitative. The results of the Medan City Community's research also appreciate the efforts of Protocol and Communication Leaders in optimizing the work of Social Media as a means of communication and education to the public. Leadership Documentation Protocol and Communication Leaders always directly involve the people of Medan City in documentation and reporting activities so that public trust in the leadership of Medan Mayor Bobby Nasution increases.*

**Keywords: *The Role of Literacy, Information Services, Social Media***



## RIWAYAT HIDUP

Penulis Muhammad Rafi Agung Rezwy adalah penulis skripsi ini. Dilahirkan Medan, Sumatera Utara pada tanggal 2 Desember 1999, anak dari Alm ayah Suwito Wibowo dan ibu Sri Rezeki. Penulis merupakan anak 2 dari 3 (tiga) bersaudara. Penulis memulai pendidikan pertama di TK-SD-SMP-SMA pada tahun 2003 hingga menyelesaikan pendidikan tersebut di tahun 2011.

Penulis pertama kali menempuh pendidikan di TKA Nurul Asiah di SD Swasta Al- Washliyah pada tahun 2012. Pada tingkat sekolah menengah pertama, penulis melanjutkan pendidikan nya di SMP Swasta Al - Washliyah 8 Medan pada tahun 2012 hingga 2015. Pada tahun 2015 sampai 2018 penulis melanjutkan pendidikan nya di SMA Swasta Al - Manar. Selanjutnya Pada tahun 2018 peneliti terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik di Universitas Medan Area.

Ketekunan, motivasi yang tinggi serta niat yang kuat untuk belajar dan berusaha, penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi yang positif bagi dunia pendidikan. Akhir kata, penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikan nya skripsi yang berjudul **“PERAN LITERASI BAGIAN PROTOKOL DAN KOMUNIKASI PIMPINAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN INFORMASI MEDIA SOSIAL DI PEMERINTAH KOTA MEDAN”**.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat, hidayah, dan karunia-Nya kepada kita semua, Sholawat semoga selalu kita haturkan, Tuhan junjungan Nabi Muhammad SAW, yang telah membimbing kita ke jalan kebenaran. Sehingga Anda dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Peran Literasi Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi di Pemerintah Kota Medan” Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Medan (S1).

Namun pada akhirnya, berkat bimbingan dan dukungan dari berbagai disiplin ilmu, saya mampu mengatasinya secara moral dan mental. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M. Sc., selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. Walid Mustafa Sembiring, S. Sos, M.IP, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Selamat Riadi, M.I.Kom, selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Bapak Dr. Taufik Wal Hidayat, S.Sos. M.AP, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
5. Bapak Dr. Syafruddin Ritonga, MAP, selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah membimbing penulis serta selalu memberikan arahan, masukan, motivasi dan semangat kepada penulis sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

6. Bapak Beltahmamero Simamora, S.IP, MPA, selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah membimbing penulis serta selalu memberikan arahan, masukan, motivasi dan semangat kepada penulis sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
  7. Bapak Angga Tinova Yudha, S.I.Ikom, M.I.Kom selaku Sekretaris Pembimbing yang telah memberikan arahan dan masukan kepada penulis sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
  8. Alm. Ayah tercinta Suwito Wibowo S.T dan Bunda tercinta Sri Rezeki yang telah membesarkan, mendidik, serta memberikan dukungan dan doanya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dan kelak bisa menjadi orang yang berguna bagi nusa dan bangsa.
  9. Kakak saya Kiki Aprilanty Rezwy, Bang Irza dan adik-adik saya Dhea Azzahra Rezwy, yang selalu memberikan dukungan kepada saya.
  10. Teman-teman dekat saya yang bernama Muhammad Rahul Nasution, Irwandi Nasution, Dito, DLL yang selalu membantu serta mendukung saya.
- Penulis menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini masih jauh dari sempurna, sehingga kritik dan masukan/saran sangat terbuka bagi pembaca untuk memperbaiki kekurangan tersebut. Penulis berharap semoga makalah ini dapat dijadikan sebagai bahan pembelajaran untuk menambah pengetahuan para pembaca dan peneliti selanjutnya.

Medan, 16 Oktober 2024

**Muhammad Rafi Agung Rezwy**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	v
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
A. Peran Literasi.....	11
B. Teori Peran Literasi Media.....	15
C. Pelayanan Publik.....	18
D. Media Sosial.....	29
E. Instagram.....	34
F. <i>Informasi dan Hibauan</i> .....	38
G. Penelitian Dahulu.....	38
H. Kerangka Pemikiran.....	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>42</b>
A. Jenis Penelitian.....	42
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	44
C. Pemilihan Subjek Peneliitan.....	45
D. Sumber Data.....	46
E. Informan Penelitian.....	46
F. Tahap Penelitian.....	48
G. Teknik Pengumpulan Data.....	48
H. Instrumen Penelitian.....	50
I. Teknik Analisis Data.....	51
J. Teknik Pemeriksaan Keabsahaan Data.....	52
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>53</b>
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	53
B. Gambaran Umum Informan.....	58
C. Hasil Penelitian.....	62
D. Pembahasan.....	87
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>89</b>
A. Kesimpulan.....	89
B. Saran.....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>91</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>93</b>
A. Lampiran Dokumentasi Tempat Penelitian.....	93
B. Lampiran Dokumentasi Wawancara.....	95

C. Lampiran Foto Ktp Wawancara Masyarakat Kota Medan.....	96
D. Lampiran Panduan Wawancara Pemerintah Wali Kota Medan.....	97
E. Lampiran Pertanyaan masyarakat Kota Medan.....	98
F. Lampiran Jawaban Wawancara.....	99
G. Lampiran Surat Pengambil Data/Riset.....	110
H. Lampiran Surat Balasan Riset.....	111
I. Lampiran Surat Selesai Riset.....	112





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Logo Pemerintah Kota Medan.....	55
Gambar 2. Instagram Prokopim Setda Kota Medan.....	70
Gambar 3. Wali Kota Medan Bobby Nasution.....	71
Gambar 4. Tumpukan Sampah Di Selokan Medan Helvetia.....	72
Gambar 5. Kondisi Aspal Rusak.....	74
Gambar 6. Pengecoran Beton Jalan Karya Jaya.....	75
Gambar 7. Renovasi Stadion Teladan.....	77
Gambar 8. Tempat Pembuangan Akhir (TPA) Kota Medan.....	79



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. kajian Penelitian Terdahulun.....	39
Tabel 2. Kerangka Pemikiran.....	42
Tabel 3. Waktu Penelitian.....	44
Tabel 4. Informan Penelitian.....	45
Tabel 5. Struktur Organisasi Kota Medan.....	57



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Di era modern ini, perkembangan teknologi merupakan hal yang tidak dapat terelakkan. Dengan meningkatkan fitur dan kegunaan, *teknologi modern* terkini dirasa mulai mempermudah kegiatan manusia berbagai bidang, termasuk dalam hal komunikasi. Mulai dari perangkat keras seperti komputer, *smartphone*, hingga bentuk digital seperti Internet, media sosial, merupakan beberapa contoh dari teknologi modern yang perlahan ikut andil mengubah bentuk dan kebiasaan komunikasi masyarakat saat ini. Luasnya jangkauan internet dan media sosial dalam menyampaikan informasi dan menjalin hubungan yang hampir tanpa dibatasi ruang dan waktu, mulai menarik perhatian banyak pihak untuk menggunakan media tersebut, termasuk praktisi *Public Relations* (PR) atau pun Humas, baik di instansi pemerintahan, maupun perusahaan negeri dan swasta, guna mendukung kegiatan mereka untuk berhubungan dengan masyarakat.

Pemanfaatan sosial media dinilai sebagai langkah yang efektif dan efisien dikarenakan lebih mudah di akses, cepat dan murah. Sedangkan dinilai efektif karena pesan yang diterima pun lebih update dan bisa dilakukan secara terus menerus dan langsung sasaran, mendapatkan *feedback* langsung dengan menggunakan sarana online chat, atau pun kolom komentar. Diantara publik yang dapat dijadikan sebagai sasaran kerja *public relations* dalam 2 membangun hubungan melalui media sosial meliputi para *investor*, *stakeholder*, pemerintah, konsumen, bahkan masyarakat umum.

Dengan berkembang pesatnya teknologi komunikasi dan perubahan tren praktisi kehumasan yang kini menggunakan media sosial, menuntuk humas Pemerintah Kota Medan, sebagai salah satu lembaga pemerintahan untuk beradaptasi guna dapat terus melaksanakan tugas dan kegiatannya dengan baik, seperti yang ditetapkan dan diatur dalam Pasal 6 Bab III Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.12 tahun 2007 tentang Pedoman Umum Hubungan Masyarakat di lingkungan Instansi Pemerintah, yang menyatakan bahwa “Fungsi Humas Pemerintah adalah sebagai juru bicara lembaga, fasilitas, memberi pelayanan informasi kepada publik, menindak lanjut pengaduan publik, menyediakan informasi tentang kebijakan, program, produk dan jasa lembaga, menciptakan iklim hubungan internal dan eksternal yang kondusif dan dinamis, serta menjadi penghubung lembaga dengan pemangku kepentingan”.

Pengelolaan media sosial sebagai media informasi juga merupakan bentuk aplikasi dari Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang menyatakan bahwa negara menjamin hak warga negara untuk mengetahui rencana pembuatan kebijakan publik, program kebijakan publik, dan proses pengambilan keputusan publik, serta alasan pengambilan suatu keputusan publik. Keterbukaan informasi publik merupakan kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat terutama mengenai pelayanan informasi publik. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendukung kebutuhan layanan informasi publik melalui media sosial. Berbagai jenis media muncul sebagai perantara yang dapat memudahkan manusia untuk menyampaikan kegiatan kombinasinya melalui penggunaan internet.



Karena protokol dan komunikasi pimpinan Setda Kota Medan memiliki berbagai cara untuk mendengarkan suara atau aspirasi masyarakat diantara menjadikan Media Sosial sebagai salah satu cara untuk mengerapkan secara langsung yang dialami masyarakat Kota Medan, sebagai contohnya adanya tentang pungutan liar, jalan rusak, banjir serta adanya parkir liar di beberapa titik Kota Medan. Selain itu melalui media sosial protokol dan komunikasi pimpinan Kota Medan juga dipublikasikan berbagai jawaban atas masyarakat Kota Medan, pencapaian serta berbagai program yang akan, sedangkan dan telah dilakukan pemerintah Kota Medan.

Pelayanan merupakan suatu kewajiban yang diberikan suatu lembaga pemerintahan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan Pemerintah Kota Medan tersebut adalah penataan kota Medan seperti penataan ruang dan taman-taman, penertiban papan reklame kota Medan, pelayanan kebersihan seperti penanggulangan sampah, kebersihan lingkungan, kemudian pelayanan infrastruktur seperti pembangunan gorong-gorong, pembetonan parit-parit, perbaikan jembatan, dan tentang pelayanan kesehatan masyarakat kota Medan, pelayanan tentang perizinan dagang berupa control makanan-makanan yang dijual pedagang, penertiban pedagang kaki lima yang tidak mempunyai izin dagang, dan berbagai pelayanan lainnya. Pelayanan tersebut kemudian akan dokumentasi kan oleh Pemerintah Kota Medan berupa bentuk foto atau video, selanjutnya Prokopim Pemerintah Kota Medan kemudian akan mengolah dan posting dalam Instagram @prokopim\_pemkomedan disertai dengan penjelasan caption yang berkesinambungan dengan foto dan video tersebut dan akan membentuk sebuah konten yang mengandung pelayanan publik.

Konten tersebut diunggah agar Instagram @prokopim\_pemkomedan dapat terkonstruksi dalam postingan terkait pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Kota Medan. Menurut Savas (1987) mendefinisikan bahwa *terminology* dari pelayanan pemerintah adalah pemberian pelayanan yang dibantu pegawai pemerintah. Artinya setiap satu kesatuan dari struktur pemerintah saling membantu dalam melayani masyarakat. Kemudian kualitas pelayanan pemerintah setiap saatnya harus ditingkatkan karena ini menjadi tumpuan dari dalam memperoleh jaminan atas hak-hak masyarakat. Pelayanan pemerintah yang berkualitas atau biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan, tetapi perlu untuk diketahui pelayanan yang diberikan harus juga harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.

Selain itu pelayanan yang diberikan juga menjadi titik tolak ukur keberhasilan suatu pemerintahan. Oleh karena itu baik atau buruknya pandangan masyarakat terhadap suatu pemerintah sangat penting dan sangat berpengaruh terhadap berlangsung sistem pemerintahannya. Dengan alasan tersebut maka Prokopim Pemerintah Kota Medan Instagram @prokopim\_pemkomedan menggunakan Instagram tidak hanya digunakan sebatas pemberian informasi tetapi sekaligus sebagai jembatan antara masyarakat dengan pemerintah yang mempunyai motif untuk membentuk pandangan masyarakat. Kinerja dan pelayanan dari pemerintah dokumentasi berupa bentuk foto dan video yang dibubuhkan *caption* kemudian di kemas membentuk konten postingan dan selanjutnya diunggah Instagram @prokopim\_pemkomedan yang berguna untuk membentuk rasa simpatik kepada Pemerintah Kota Medan.

Hal ini tentu menarik rasa simpati oleh setiap kalangan, karena pada umumnya sistem pemerintahan terkesan selalu monoton. Dengan penggunaan media sosial sebagai wadah untuk berkomunikasi dengan masyarakat merupakan suatu terobosan baru dari pemerintah. Salah satu media sosial yang paling booming penggunaannya saat ini adalah Instagram lebih unggul dibanding media sosial terdahulunya adalah karena Instagram memiliki beberapa fitur dan daya tarik yang lebih dari media sosial seperti *facebook*, *tumblr*, dan *twitter* yang sempat menjadi pilihan masyarakat untuk berkomunikasi dan berinteraksi. Instagram memiliki fitur-fitur yang lebih dibandingkan media sosial terdahulunya, Instagram menampilkan fitur-fitur tersebut dengan kualitas lebih sederhana sehingga mempermudah para pengguna baru Instagram untuk menguasai dan menjalankan aplikasi Instagram.

Tak bisa di pungkiri, kemajuan teknologi pada saat ini merupakan suatu kebutuhan dalam mendukung berbagai macam aktivitas lapisan masyarakat. Pada saat sekarang ini, manusia lebih sering berkomunikasi menggunakan media sosial, karena lebih praktis dan mudah dalam hal interaksi dan komunikasi, dengan kemudahan tersebut jutaan manusia dari penjuru dunia dapat mengetahui sebuah informasi dengan sangat cepat tanpa batasan waktu. Media sosial hanya sebatas layanan jaringan atau situs yang hanya memberi layanan berdasarkan atas rasa ketertarikan atau aktivitas keseharian manusia yang sama. Kemudian seiring waktu dan kebutuhan masyarakat, media sosial transformasi dan melahirkan media-media baru.

Instagram merupakan sebuah aplikasi bentuk blog yang mempunyai fungsi utama sebagai sarana mengunggah foto, video, disertai *caption* secara praktis. *Caption* di dalam Instagram di kemas dengan mengandung informasi penting berbentuk teks yang dibuat sedemikian rupa yang kemudian akan disebarkan kepada masyarakat. *Caption* di dalam Instagram sangat penting, melalui *caption* kita dapat mengetahui maksud dan tujuan dari foto dan video itu lebih jelas.

Instagram sendiri sebagai media sosial berbasis gambar dan video ini menjadi wadah yang efektif untuk digunakan dan dimanfaatkan berbagai bermacam sarana. Sejauh ini banyak ditemui akun-akun yang memanfaatkan Instagram demi kepentingannya seperti, berdagang berdagwah, politik, memberi hiburan, penyedia jasa, berkomunitas, dan sebagainya. Instagram berkembang sebagai layanan dari media sosial dengan efek atau dampak yang luar biasa dan menjanjikan, karena cakupan atau pemanfaatan yang luas dari penggunaan layanan Instagram. Media sosial Instagram juga memiliki beberapa kelebihan, yaitu dapat terkoneksi dengan beberapa media sosial lainnya, hal itu menjadikan apa yang di posting Instagram juga secara otomatis dapat *ter-update* di media sosial lain seperti *facebook* dan *twitter*.

Pemanfaatan Instagram cukup luas dan menjanjikan membuat pemerintah tertarik untuk menjadikan Instagram sebagai saluran untuk komunikasi dengan masyarakat, berbagai divisi dari lapisan pemerintah turut andil dalam penggunaan Instagram tersebut. Sektor penggunaan dari Instagram memang dibuat bukan hanya tertuju pada satu lapisan masyarakat saja, namun semua kalangan dapat mengakses dengan mudah media Instagram ini. jadi oleh karena itu pemanfaatan dari Instagram ini tidak hanya digunakan oleh masyarakat biasa saja, tetapi



pemerintahan turut menikmati penggunaan dari media sosial Instagram.

Karena pengaruh birokrasi hubungan pemerintah dengan masyarakat memiliki jarak dan kesenjangan, oleh karena itu salah satu alasan pemerintah menggunakan media sosial seperti Instagram adalah agar jarak dan kesenjangan antara pemerintah dan masyarakat itu dapat berkurang demi kepentingan bersama media sosial Instagram saat ini bukan hanya menjadi tampilan profile seseorang, atau hanya sebatas untuk pemberitahuan atas suatu informasi, atau hanya sekedar berinteraksi, namun juga dapat membentuk dan merekonstruksi pandangan seseorang terhadap suatu hal. Dalam kajian ilmu komunikasi mengenai hubungan masyarakat, postingan foto dan video pelayanan-pelayanan disertai *caption* yang diberikan Pemerintah Kota Medan lewat Instagram @prokopim\_pemkomedan dan mengharapkan masyarakat dapat terkonstruksi ke dalam postingan sehingga membentuk citra, merupakan suatu bentuk dari teori semiotik, teori ini menjelaskan bagaimana “segitiga makna (*meaning triangle*)” yaitu berupa pesan yang di kemas lewat konten foto atau video (simbol) untuk dapat membentuk pandangan yang baik dari masyarakat (objek).

Masyarakat juga akan dapat berpartisipasi dalam mengawasi kebijakan kebijakan serta kegiatan-kegiatan yang dilakukan Pemerintah Kota Medan yang di unggah melalui Instagram @prokopim\_pemkomedan baik berupa tulisan, foto, dan video yang memuat citra Pemerintah Kota Medan. Sudah menjadi rahasia umum jika Instagram @prokopim\_pemkomedan digunakan untuk membangun citra Pemerintah Kota Medan itu sendiri dimana segala kegiatan dan kebijakan yang dipublikasikan Instagram @prokopim\_pemkomedan dapat membangun konstruksi yang baik mengenai citra Pemerintah Kota Medan terhadap

masyarakat Kota Medan khususnya yang menggunakan Instagram.

Berdasarkan pemaparan diatas, maka peneliti merasa untuk perlu dilakukan sebuah penelitian tentang peran literasi pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan guna meningkatkan pelayanan informasi media sosial Pemerintah Kota Medan. Sehingga peneliti mampu mendapatkan jawaban strategi yang dilakukan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan tersebut hingga mampu meningkatkan pelayanan informasi media sosial Pemerintah Kota Medan.

## **B. Rumusan Masalah**

Pertanyaan yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tingkat literasi protokol dan komunikasi pimpinan di Pemerintah Kota Medan dalam mengelola media sosial sebagai sarana untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam Peran literasi bagian protokol dan komunikasi pimpinan dalam meningkatkan pelayanan informasi media sosial di pemerintah kota medan?
3. Bagaimana persepsi dan pemahaman pimpinan terhadap literasi protokol dan komunikasi memengaruhi kebijakan dan pedoman yang diterapkan dalam pelayanan informasi melalui media sosial?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambatan Peran literasi bagian protokol dan komunikasi pimpinan dalam meningkatkan pelayanan informasimedia sosial pemerintah kota medan?
2. Untuk mengetahui tingkat literasi protokol dan komunikasi pimpinan Pemerintah Kota Medan dalam mengelola media sosial sebagai sarana untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat?
3. Untuk mengetahui kontribusi dari literasi protokol dan komunikasi pimpinan terhadap kualitas pelayanan informasi yang diterima oleh masyarakat melaluimedia sosial Pemerintah Kota Medan?

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **1. Manfaat Praktis**

- a) Mengetahui tingkat literasi protokol dan komunikasi pimpinan dalam mengelola media sosial dan pelayanan informasi yang diterima oleh masyarakat, sehingga dapat ditentukan strategi untuk meningkatkannya.
- b) Memberikan rekomendasi yang dapat digunakan oleh Pemerintah Kota Medan untuk meningkatkan efektivitas komunikasi melalui media sosial dan meningkatkan pelayanan informasi kepada masyarakat.
- c) Meningkatkan transparansi pemerintahan dan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan.

## 2. Manfaat Teknik

Manfaat teknik dalam penelitian tentang peran literasi bagian protokol dan komunikasi pimpinan dalam meningkatkan pelayanan informasi media sosial Pemerintah Kota Medan antara lain:

1. Wawancara : teknik ini dapat digunakan untuk mendapatkan informasi secara mendalam dan rinci tentang peran literasi protokol dan komunikasi pimpinan dalam mengelola media sosial dan pelayanan informasi yang diterima oleh masyarakat.
2. *Observasi* : teknik ini dapat digunakan untuk mengamati secara langsung bagaimana pimpinan Pemerintah Kota Medan mengelola media sosial dan menyampaikan informasi kepada masyarakat.
3. *Survey* : teknik ini dapat digunakan untuk mendapatkan data yang dapat diukur dan dianalisis secara statistik tentang tingkat literasi protokol dan komunikasi pimpinan dalam mengelola media sosial dan perbedaan pelayanan informasi yang diterima oleh masyarakat sebelum dan sesudah peningkatan literasi protokol dan komunikasi pimpinan.
4. Analisis dokumen : teknik ini dapat digunakan untuk menganalisis dokumen-dokumen yang berhubungan dengan peran literasi protokol dan komunikasi pimpinan dalam mengelola media sosial dan pelayanan informasi yang diterima oleh masyarakat, seperti laporan-laporan, jadwal kegiatan, atau dokumen-dokumen lain yang dapat memberikan informasi yang berkaitan dengan penelitian.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Peran Literasi

##### 1. Pengertian Literasi

Literasi yang dalam bahasa Inggris nya *literacy* berasal dari bahasa Latin yaitu litera (huruf) sering diartikan sebagai keaksaraan. Jika dilihat dari makna hurufiah literasi berarti kemampuan seseorang untuk membaca dan menulis. Seringkali orang yang bisa membaca dan menulis disebut literat, sedangkan orang yang tidak bisa membaca dan menulis disebut iliterat atau buta aksara. Kern (2000: 3) menjelaskan literasi sebagai kemampuan untuk membaca dan menulis. Selain itu literasi juga memiliki kesamaan arti dengan belajar dan memahami sumber bacaan. Menurut Romdhoni menyatakan bahwa literasi merupakan peristiwa sosial yang melibatkan keterampilan-keterampilan tertentu, yang diperlukan untuk menyampaikan dan mendapatkan informasi dalam bentuk tulisan.

Literasi adalah penggunaan praktik-praktik situasi sosial, dan historis, dan situasi kebudayaan untuk menciptakan dan menginterpretasikan makna melalui teks. Literasi memerlukan setidaknya sebuah kepekaan yang tak terucap tentang hubungan antar konvensi tekstual dan konteks penggunaannya serta idealnya kemampuan untuk berefleksi secara kritis tentang hubungan-hubungan. Karena peka dengan maksud/tujuan, literasi itu bersifat dinamis tidak statis dan dapat bervariasi diantara dan dalam komunitas dan kebudayaan. Literasi memerlukan serangkaian kemampuan kognitif, pengetahuan bahasa tulis dan lisan, pengetahuan tentang genre, dan pengetahuan kebudayaan).

Berdasarkan pendapat-pendapat di atas pada dasarnya dapat dijelaskan bahwa literasi merupakan peristiwa sosial yang dilengkapi keterampilan- keterampilan untuk menciptakan dan menginterpretasikan makna melalui teks. Literasi memerlukan serangkaian kemampuan untuk menyampaikan dan mendapatkan informasi dalam bentuk tulisan. Lalu senada dengan itu Iriantara menjelaskan bahwa kini literasi bukan hanya berhubungan dengan kemampuan membaca dan menulis teks saja, karena kini “teks” sudah diperluas maknanya sehingga mencakup juga “teks” dalam bentuk visual, *audiovisual* dan dimensi-dimensi komputersasi, sehingga di dalam “teks” tersebut secara bersama- sama muncul unsur-unsur kognitif, afektif, dan intuitif.

Di era teknologi seperti saat ini, konteks tradisi intelektual suatu masyarakat bisa dikatakan berbudaya literasi ketika masyarakat tersebut sudah memanfaatkan informasi yang mereka dapat untuk melakukan komunikasi sosial dan ilmu pengetahuan. Berdasarkan penjelasan di atas dapat dipahami bahwa literasi merupakan suatu tahap perilaku sosial yaitu kemampuan individu untuk membaca, menginterpretasikan, dan menganalisa informasi dan pengetahuan yang mereka dapat untuk melahirkan kesejahteraan hidup (peradaban unggul).

## **2. Manfaat Literasi**

Setelah melihat tujuan literasi yang begitu baik, hal ini tentunya masyarakat akan mendapatkan berbagai manfaat darinya, dan adapun beberapa manfaat literasi ialah sebagai berikut :

1. Mengoptimalkan kinerja otak karena sering digunakan untuk kegiatan membaca dan menulis.
2. Kemampuan memahami makna suatu informasi akan semakin meningkat.

3. Membantu meningkatkan daya fokus dan kemampuan konsentrasi seseorang.
4. Meningkatkan kemampuan seseorang dalam merangkai kata yang bermaknadan menulis.

### **3. Tujuan Literasi**

Adapun setelah kita memahami pengertian literasi di atas, hal ini tentunya kita sudah memiliki gambaran mengenai tujuan literasi, adapun tujuan literasi itu sendiri sebagai berikut :

1. Membantu meningkatkan pengetahuan masyarakat dengan cara membaca berbagai informasi bermanfaat.
2. Membantu meningkatkan tingkat pemahaman seseorang dalam mengambil kesimpulan dari informasi yang dibaca.
3. Meningkatkan kemampuan seseorang dalam memberikan penilaian kritis terhadap suatu karya tulis.
4. Menumbuhkan dan mengembangkan budaya literasi di tengah-tengah masyarakat secara luas.
5. Membantu meningkatkan kualitas penggunaan waktu seseorang sehingga lebih bermanfaat.

### **4. Jenis Literasi**

Dalam hal ini meskipun penggunaan istilah literasi sudah sangat jamak, namun pada dasarnya istilah tersebut tetap merujuk pada kemampuan dasar seseorang dalam membaca dan menulis, mengacu pada literasi. Berikut ini ialah beberapa jenis literasi yaitu :

#### **a. Literasi Dasar**

Literasi dasar adalah kemampuan dasar dalam membaca, menulis, mendengarkan dan berhitung. Tujuan literasi dasar ialah untuk mengoptimalkan kemampuan seseorang dalam membaca, menulis, berkomunikasi dan berhitung.

## **b. Literasi Perpustakaan**

Literasi perpustakaan adalah kemampuan dalam memahami dan membedakan karya tulis berbentuk fiksi dan non-fiksi, memahami cara menggunakan katalog dan indeks, serta kemampuan memahami informasi ketika membuat suatu karya tulis dan penelitian.

## **c. Literasi Media**

Literasi media adalah kemampuan dalam mengetahui dan memahami berbagai bentuk media “media elektronik, media cetak dan lain-lain” dan memahami cara penggunaan setiap media tersebut.

## **d. Literasi Teknologi**

Literasi teknologi adalah kemampuan dalam mengetahui dan memahami hal-hal yang berhubungan dengan teknologi misalnya *hardware* dan *software*, mengerti cara menggunakan internet serta memahami etika dalam menggunakan teknologi.

## **e. Literasi Visual**

Literasi visual adalah pemahaman yang lebih kemampuan dalam menginterpretasi dan memberi makna dari suatu informasi yang berbentuk gambar atau visual. Literasi visual hadir dari pemikiran bahwa suatu gambar bisa “dibaca” dan artinya bisa dikomunikasikan dari proses membaca.

## B. Teori Peran Literasi Media

Menurut Apriadi Tamburaka (2013) literasi media berasal dari bahasa Inggris yaitu *Media Literacy* terdiri dari kata yakni media adalah tempat pertukaran pesan dan *literacy* berarti melek, kemudian dikenal dalam istilah literasi Media yang mana melek dapat diartikan pada kemampuan khalayak terhadap media dan pesan media massa dalam konteks komunikasi massa. Hal senada juga disampaikan oleh Baran dan Dennis (2010) yang mengatakan bahwa literasi media sebagai suatu rangkaian kegiatan melek media yaitu gerakan melek media dirancang untuk meningkatkan kontrol individu terhadap media yang mereka gunakan untuk mengirim dan menerima pesan. Kemudian dalam hal ini melek media dipandang sebagai sebuah keterampilan yang bisa berkembang di dalam sebuah rangkaian dimana kita tidak selalu melek terhadap media dalam semua situasi, setiap waktu serta terhadap semua media.

Menurut Silverblatt (dalam Syamitri, 2015:22) mengemukakan bahwa definisi literasi media sama halnya berlaku untuk media cetak, yaitu sebagai pengetahuan tentang huruf, kemampuan menginstruksikan dan mempelajarinya. Mengingat munculnya saluran komunikasi massa seperti fotografi, film, radio, televisi, dan media digital. Definisi literasi media seperti dikutip dari Potter (2008:19) bahwa “literasi media merupakan seperangkat perspektif yang secara aktif digunakan untuk berhadapan dengan terpaan media dan menginterpretasikan makna dari pesan yang kita terima.”

Defenisi lain disampaikan Devito 2008:29 yang menyebutkan bahwa literasi media berupa kemampuan memahami, mengakses, menganalisa memproduksi pesan media massa seperti buku, majalah, surat kabar, rekaman, film, radio,



televisi dan internet yang berpengaruh terhadap kehidupan.

Sangadji dkk (2020:8) mengemukakan literasi media adalah kemampuan untuk mengakses, menganalisis, mengevaluasi, dan mengomunikasikan pesan media. Pada dasarnya literasi media merupakan kegiatan yang menekankan pada aspek pendidikan masyarakat agar mengetahui cara mengaksesnya, memilih program yang bermanfaat, dan memenuhi kebutuhan yang ada. Mengingat banyaknya orang yang menyalahgunakan media, literasi media sangat dibutuhkan di masyarakat saat ini.

Banyak oknum yang menggunakan media untuk tindakan negatif, literasi media sangat perlu dipahami oleh masyarakat saat ini supaya bisa lebih teliti lagi dalam menerima informasi atau menggunakan media apa pun itu. Media sendiri adalah segala bentuk dan saluran yang digunakan untuk menyampaikan informasi atau pesan.

### **1. Jenis-jenis Literasi Media**

Literasi media memiliki beberapa jenis yang dapat dibedakan sesuai media massa yang digunakan. Menurut Sangadji dkk (2020:9) beberapa literasi media diantaranya :

- 1) Media cetak (old media) merupakan media lama dalam literasi media. Ini biasanya mencakup teks dan gambar atau ilustrasi tertentu untuk menyampaikan pesan. Surat kabar dan majalah merupakan media yang paling populer dan masih tetap eksis sebagai sumber informasi. Hingga saat ini media cetak khususnya surat kabar masih sangat diminati. Meskipun keberadaannya semakin berkurang, surat kabar tetap menjadi bahan literasi yang populer baik bagi pembaca maupun penulis

2) Televisi merupakan media yang tidak hanya menampilkan teks dan gambar, tetapi juga ilustrasi suara dan video, yang biasa disebut dengan gambar. Televisi merupakan paket komprehensif yang sangat mudah diakses oleh masyarakat luas sebagai sumber informasi.

3) Digital atau internet (*new media*). Teknologi yang berkembang dari tahun ke tahun berdampak juga pada perkembangan literasi media. Media digital atau internet sebagai salah satu bentuk lahirnya media baru di zaman milenial seperti saat ini. Internet mempunyai keunggulan yaitu jangkauan akses informasi yang luas dan tidak terbatas.

## 2. Kemampuan Literasi Media

Kemampuan literasi media sangatlah penting, saat ini kita dengan mudah dapat mengkonsumsi isi media dengan berbagai cara misalnya dengan menonton televisi, mendengarkan radio, atau mencari informasi melalui internet dan media sosial. Untuk itu sangat perlu pengetahuan dalam mengkonsumsi isi media tersebut, beberapa kemampuan tersebut diantaranya:

1. Kemampuan dan keinginan keras agar dapat mengerti sebuah isi, memberi perhatian, dan memfilter gangguan. Dalam komunikasi massa gangguan biasanya terjadi akibat dari konsumsi perilaku orang itu sendiri, misalnya saat kita berselancar di dunia maya kita sering lupa untuk melakukan kegiatan lain seperti makan, tidur, dan lain sebagainya.
2. Penghargaan dan pemahaman terhadap kekuatan dari pesan atau isi media. Sering kali kita mengabaikan pesan atau isi media sebagai pertimbangan yang cukup serius. Selain itu kita juga mengabaikan kekuatan media, padahal komunikasi massa dapat berpengaruh pada sikap, perilaku, dan nilai-nilai terhadap orang lain.
3. Kemampuan dalam membedakan reaksi emosional saat menanggapi isi media sehingga dapat bertindak dengan benar. Misalnya saat kita menonton

televisi, gambar-gambar yang memancing emosional penontonnya sengaja di syarat untuk memberikan dampak emosional pada mereka. Oleh karenanya, secara emosional kita harus dapat bereaksi dengan sesuai dan tepat sehingga kita dapat membuat makna melalui perasaan sebagai titik tolaknya. Membangun harapan tinggi pesan atau isi dari media.

4. Ilmu pengetahuan terkait konvensi sebuah genre juga kemampuan atau keterampilan agar dapat mengetahui kapan mereka sedang dicampur. Pengetahuan ini dapat dikatakan sangat penting karena merupakan tanda untuk dapat membuat makna bagi penerima isi pesan media.

5. Kemampuan untuk berpikir kritis terkait pesan atau isi dari media. Hal ini dianggap penting bahwa media lebih dapat dipercaya dalam sistem demokrasi yang masyarakatnya menjadi pengatur karena media dianggap penting dalam proses tersebut.

### **C. Pelayanan Publik**

#### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009, Bab I, Pasal 1 ayat (1), pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah. Pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam UU Nomor 22 Tahun 2005 bahasa Inggris yang menurut Kotler yang dikutip Tjiptono, yaitu berarti “setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”.

Pelayanan publik menurut Harbani Pasolong (2007 :128) adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau

kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Kurniawan menyatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan. Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Thoha, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari empowering yang dialami oleh masyarakat. Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

## 2. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Sendi-sendi tata laksana pelayanan umum, pada hakikatnya merupakan penerapan prinsip-prinsip pokok sebagai dasar yang menjadi pedoman dalam perumusan tata laksana dan penyelenggaraan kegiatan pelayanan umum. Sesuai dengan Pedoman Tata laksana Pelayanan Umum yang ditetapkan dengan Keputusan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 81 Tahun 1993, maka sendi-sendi atau prinsip-prinsip tersebut dapat dipahami dengan penjelasan sebagai berikut Istianto, (2011: 111-117).

Kesederhanaan Sendi atau prinsip kesederhanaan ini mengandung arti bahwa prosedur/tatacara pelayanan diselenggarakan secara mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan. Prinsip kesederhanaan ini hakekatnya lebih menekankan pada aspek prosedur kerja penyelenggaraan pelayanan umum, termasuk persyaratan maupun pelaksanaan teknis operasional. Dalam menyusun kebijaksanaan atau pengaturan mengenai prosedur pelaksanaan pelayanan umum, hendaknya dirumuskan atau disusun dalam tata urutan atau mekanisme arus kerja yang sederhana artinya tidak banyak melibatkan atau melewati simpul/meja atau pejabat/tugas yang tidak terdapat kaitan dengan fungsi utama dalam proses pelayanan.

Namun kesederhanaan prosedur ini, dengan tanpa mengurangi atau mengabaikan unsur legalitas atau keabsahan dari hasil pelaksanaan pelayanan itu sendiri. Prinsip kesederhanaan ini :

- 1) Makin sedikitnya simpul, meja/petugas dalam prosedur birokrasi pelaksanaan pelayanan umum.
- 2) Memudahkan masyarakat dalam mengurus, mendapatkan pelayanan, antara



lain dengan cara mengurangi kesempatan terjadinya kontak langsung antara petugas dan masyarakat.

3) Memperkecil terjadinya pelayanan yang birokratis/ prosedur panjang, sehingga akan memperlancar dalam proses serta menciptakan tatalaksanapelayanan yang baik.

Kejelasan dan Kepastian sendi atau prinsip ini mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :

1. Prosedur tata cara pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif.
3. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
4. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

Prinsip kejelasan dan kepastian dalam ketatalaksanaan pelayanan umum, lebih menekankan pada aspek-aspek:

- a. Proses arus kerja dalam prosedur tata cara penyelenggaraan pelayanan, artinya perlu diperhatikan apakah sudah digambarkan secara jelas dan pasti dalam bentuk bagan alir, serta informasi mengenai sarana penunjangnya (seperti nama loket/meja/petugas) harus dibuat pula secara lengkap dan jelas sesuai fungsinya.
- b. Tata urutan atau bagan alir penanganan pelayanan, serta nama-nama loket dan petugas masing-masing urusan perlu di visualisasikan, dipasang secara terbuka dan jelas.

## **2. Jenis Pelayanan Publik**

Ternyata mengetahui pengertian dan prinsip pelayanan publik belum cukup.

Kamu perlu tahu juga tentang jenis-jenis pelayanan publik, sebagai berikut :

### **a. Pelayanan Administratif**

Pelayanan administrasi salah satu bentuk pelayanan publik yang bertugas untuk melayani dan menghasilkan bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan. Berbicara tentang bentuk dokumen, ada banyak sekali jenisnya, mulai dari dokumen kepemilikan tanah, kewarganegaraan, sertifikasi kompetensi dan masih banyak lagi seperti Kartu Tanda Penduduk Elektronik, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Nomor Kendaraan, Izin Mendirikan Bangunan dan Surat Izin Mengemudi.

### **b. Pelayanan Barang**

Sesuai dengan makanannya, pekerjaan pelayanan publik yang bekerja dibagian pelayanan barang bertugas untuk melayani dan menghasilkan bermacam-macam bentuk dan jenis barang yang dibutuhkan oleh masyarakat.

### **c. Pelayanan Jasa**

Begitu pun dengan pelayanan jasa, bertugas untuk melayani atau menghasilkan berbagai hal yang sifatnya berbentuk jasa. Misalnya jasa pendidikan, jasa pemeliharaan kesehatan, jasa penyelenggaraan transportasi hingga jasa pengurusan pensiun.

### **d. Pelayanan Regulatif**

Sementara yang dimaksud dengan pelayanan regulatif adalah pelayanan yang berupaya memberikan pelayanan penegakan hukum, kebijakan dan masih banyak lagi. Jadi buat kamu yang ingin berurusan dengan sendi-sendi masyarakat dalam upaya menjaga keteraturan dalam kehidupan masyarakat, bisa langsung menghubungi pelayanan regulatif satu ini. Itulah empat jenis tentang pelayanan publik. Ternyata tidak hanya ada empat jenis, ada lebih dari 20 jenis pelayanan

publik yang dijanjikan oleh negara dan wajib diberikan kepada masyarakat.

### 3. Indikator Pelayanan Publik

Terdapat 5 (lima) determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirincikan sebagai berikut menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry, (1988) yaitu:

- 1) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan percayai.
- 2) Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan memberikan pelayanan dengan cepat.
- 3) Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau “*assurance*”.
- 4) Empati (*emphaty*), yaitu syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
- 5) Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

### 4. Kualitas Pelayanan Publik

Hal yang sangat penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik yaitu kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik tidak lepas dari persepsi. Menurut pandangan Albrecht dan Zemke (dalam Dwiyanto, 2016: 47) kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, strategi dan pelanggan. Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula, dimana suatu sistem yang baik memiliki dan menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti serta mekanisme kontrol baik sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi secara mudah dapat diketahui.

Selanjutnya Albrecht dan Zemke (dalam Dwiyanto, 2016 : 49) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberian pelayanan, strategi, dan pelanggan (*customers*). Menurut Goetsch & Davis (dalam Mursyidah, 2020:33), Goetsch & Davis(2019:15) menyatakan bahwa “kualitas pelayanan ialah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan yang mana pelayanan dikatakan berkualitas jika dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan”.

Selanjutnya Goetsch dan Davis (dalam Nurdin, 2019:15) mendefinisikan kualitas secara lebih luas cakupannya “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Hardiyansyah, (2018:33) “Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, di mana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan”.

Sinambela dkk. (dalam Hardiyansyah, dalam Mulyawan 2018:49). “kualitas ialah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).” Trigono dalam Mursyidah dkk, (dalam Mulyawan 2020:33), menyatakan bahwa “pelayanan yang baik yaitu melayani setiap saat, tepat dan memuaskan, sopan, ramah dan membantu serta *professional*”. Kualitas adalah standar yang harus dicapai yang terkait dengan kualitas sumber daya manusia, cara kerja atau pun produk yang dihasilkan. Dikatakan berkualitas artinya mampu memberikan kepuasan terhadap pelanggan

baik internal maupun eksternal dalam arti optimal atas tuntutan atau persyaratan pelanggan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas seringkali mengalami kesulitan untuk dapat dicapai karena para penyedia layanan tidak selalu memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas.

Menurut Zeithaml et. al. (dalam Mulyawan, 2016:51) “Harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan sangat dihubungi oleh informasi yang diperolehnya dari mulut ke mulut, kebutuhan-kebutuhan konsumen itu sendiri, pengalaman masa lalu dalam mengkonsumsi suatu produk, hingga pada komunikasi eksternal melalui iklan dan sebagainya”. Tetapi jika kualitas pelayanan dipandang dari aspek “*product based*”, maka kualitas pelayanan dapat di definisikan sebagai suatu fungsi yang spesifik, dengan variabel pengukuran yang berbeda-beda dalam memberikan penilaian kualitas sesuai dengan karakteristik produk yang bersangkutan. Namun jika kualitas pelayanan dilihat dari sudut “*user based*”, maka kualitas pelayanan adalah sesuatu yang diinginkan oleh pelanggan atau tingkat kesesuaian dengan keinginan pelanggan. Sedangkan, jika dilihat dari “*value based*”, maka kualitas pelayanan merupakan keterkaitan antara kegunaan atau kepuasan dengan harga.

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tindakan dan kemampuan karyawan dalam suatu instansi pemerintahan yang dilakukan dengan penuh komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu kepada masyarakat, sesama karyawan maupun pimpinan. Pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang dapat memberikan penilaian yang tepat dan menentukan kualitas pelayanan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan,



maka kualitas pelayanan di persepsi kan sebagai kualitas yang ideal, namun jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsi kan buruk.

Dengan demikian baik buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat (para penerima layanan) secara konsisten. Pelayanan yang baik hanya akan diwujudkan apabila dalam organisasi pelayanan terdapat sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan warga negara khususnya pengguna jasa pelayanan dan sumber daya manusia yang berorientasi pada kepentingan warga negara. Fokus pada kepentingan warga negara merupakan hal yang mutlak dilakukan oleh setiap unit pelayanan, dikarenakan keberadaan unit pelayanan publik bergantung pada ada tidaknya warga negara yang membutuhkan jasa pelayanan publik.

Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas sudah menjadi tuntutan bagi pemerintah, terlebih lagi saat ini pelayanan publik tidak hanya harus mampu berkompetisi dengan swasta, akan tetapi pelayanan publik juga harus mampu bersaing di tingkat Internasional. Kualitas pelayanan ini merupakan suatu hal yang sangat penting bagi organisasi penyedia pelayanan. Jika kita berbicara tentang kualitas pelayanan maka yang menjadi fokus pembicaraan adalah tentang kepuasan para penerima layanan. Kepuasan parapenerima layanan hanya bisa dicapai melalui suatu pelayanan yang berkualitas. Istilah “kualitas” menurut Tjiptonon (dalam Mulyawan, 2016:48) mengandung kriteria yang meliputi :

1. Kesesuaian dengan persyaratan
2. Perbaikan berkelanjutan
3. Bebas dari kerusakan atau cacat

4. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
5. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Kepuasan para penerima layanan ini merujuk pada ciri-ciri atau atribut pelayanan seperti yang dikatakan oleh Tjiptono (dalam Mulyawan 2016 : 49) berikut:

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan-kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer.
5. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, dan lain-lain.
6. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan, dan lain-lain.

## 5. Kualitas Pelayanan Metode Zeithaml

*SERVQUAL* merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan. Diukur melalui persepsi kualitas layanan bagi organisasi yang bersangkutan, kemudian dibandingkan terhadap sebuah organisasi yang “sangat baik.” Analisis kesenjangan yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai panduan untuk peningkatan kualitas layanan. Zeithaml dkk (dalam Hardiyansyah 2018:57), menjelaskan terdapat sepuluh dimensi yang digunakan sebagai ukuran kualitas pelayanan, yaitu :

- a. *Tangibles* (berwujud fisik), terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
- b. *Reliability* (kehandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- c. *Responsiveness* (ketanggapan), merupakan kemauan untuk membantu

konsumen atau pelanggan, bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

- d. *Competence* (kompeten), terdiri atas tuntutan yang dimiliki, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
- e. *Credibility* (dapat dipercaya), merupakan sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- f. *Security* (rasa aman), merupakan jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya atau resiko.
- g. *Access* (akses), terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- h. *Communication* (komunikasi), merupakan kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan.
- i. *Understanding the customer* (memahami pelanggan), merupakan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Kemudian Zeithaml menyederhanakan sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut menjadi lima dimensi, dan kemudian disebut dengan *SERVQUAL* (kualitas pelayanan) sebagai berikut Hardiyansyah, (2018:57), *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

a. *Tangibles* (berwujud), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Terdiri atas indikator:

1. Penampilan petugas/aparatur dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan
2. Kenyamanan tempat untuk melakukan pelayanan
3. Kedisiplinan petugas atau aparatur dalam melakukan pelayanan
4. Kemudahan proses dan akses layanan
5. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

b. *Reliability* (kehandalan), merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu dan memuaskan. Terdiri atas indikator:

1. Kecermatan petugas dalam melayani masyarakat
2. Memiliki standar pelayanan yang jelas.
3. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

4. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

c. *Responsiveness* (respon/ketanggapan), merupakan kemampuan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap. Terdiri atas indikator :

1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
2. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
3. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
4. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
5. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

d. *Assurance* (jaminan), mencakup kemampuan, kesopanan, bebas dari resiko dan keraguan. Terdiri atas indikator:

1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
2. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
3. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
4. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

e. *Emphaty* (empati), mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik serta memahami kebutuhan para pelanggan. Terdiri atas indikator:

1. Mendahulukan kepentingan pemohon/masyarakat
2. Petugas melayani dengan sikap ramah
3. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
4. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda bedakan)
5. Petugas melayani dan menghargai setiap masyarakat.

## **D. Media Sosial**

### **1. Pengertian Media Sosial**

Media sosial terdiri dari dua kata, yaitu media dan sosial. Media adalah alat, sarana komunikasi, perantara, atau penghubung, sosial artinya berkenaan dengan masyarakat atau suka memperhatikan kepentingan umum (suka menolong, menderma). Media sosial merupakan sebuah media online dengan para



penggunanya bisa dengan mudah berpartisipasi, berbagi, dan juga menciptakan *blog*, jejaring sosial dan wiki merupakan bentuk media sosial yang paling sering digunakan oleh masyarakat di seluruh dunia.

Media sosial bisa dikatakan sebagai fitur berbasis website yang dapat membentuk jaringan dan memungkinkan orang untuk berinteraksi dalam sebuah komunitas. Pada media sosial kita dapat melakukan berbagai pertukaran, kolaborasi, dan berkenalan dalam bentuk tulisan visual ataupun *audiovisual*. Contohnya seperti : *Whatsapp, Instagram, Facebook, Line, Twitter*.

Menurut Shirky media sosial adalah alat untuk meningkatkan kemampuan pengguna untuk berbagi, bekerja sama diantara pengguna dalam melakukan Tindakan secara kolektif yang semuanya berada diluar kerangka instusional ataupun organisasi. Menurut Boyd media sosial diartikan sebagai kumpulan perangkat lunak yang memungkinkan individu maupun komunitas untuk berkumpul. Berbagi, berkomunikasi, dalam kasus tertentu saling berkolaborasi. Definisi Menurut Van Dijk media sosial ialah *platfrom* media yang memfokuskan pada eksistensi pengguna dimana mereka difasilitasi dalam melakukan aktivitas dan menjalin kerja sama (ikatan sosial).

Mike dan Young (2019) mengartikan media sosial digunakan sebagai konvergensi antara komunikasi personal untuk berbagi kepada siapa saja tanpa ada hal yang khusus dimiliki setiap individu dan media public untuk untuk berbagi kepada siapa saja tanpa ada kekhususan individu.

## 2. Fungsi Media Sosial

Pada perannya saat ini, media sosial telah membangun sebuah kekuatan besar dalam membentuk pola perilaku dan berbagai bidang dalam kehidupan masyarakat.



hal ini yang membuat fungsi media sosial sangat besar. Adapaun fungsi media sosial diantaranya sebagai berikut :

- a) Media sosial mendukung demokratisasi pengetahuan dan informasi.
- b) Mentransformasi manusia dari pengguna isi pesan menjadi pembuat pesan itu sendiri.
- c) Media sosial adalah media yang didesain untuk memperluas interaksi sosial manusia dengan menggunakan internet dan teknologi web.
- d) Media sosial berhasil mentransformasi praktik komunikasi searah media siaran dari dari satu institusi media ke banyak *audience* ke dalam praktik komunikasi dialogis antara banyak *audience*.

### 3. Tujuan Media Sosial

Seperti yang disebutkan pada definisi media sosial di atas, salah satu tujuannya adalah sebagai media komunikasi alternatif bagi masyarakat. Berikut ini adalah beberapa tujuan menggunakan media sosial secara umum :

#### a. Aktualisasi Diri

Bagi sebagian besar orang, media sosial merupakan tempat untuk aktualisasi diri. Mereka menunjukkan bakat dan keunikan media sosial sehingga dapat dilihat banyak orang.

#### b. Membentuk Komunitas

Komunitas online sangat mudah ditemukan saat ini, baik itu di situs forum maupun di situs *social network* lainnya. Media sosial menjadi wadah tempat berkumpulnya masyarakat online yang memiliki minat yang sama untuk saling berkomunikasi dan bertukar informasi atau pendapat.

#### c. Menjalin Hubungan Pribadi

Media sosial juga berperan penting dalam aktivitas menjalin hubungan personal dengan orang lain secara pribadi. Ada banyak sekali pengguna media sosial yang menemukan pasangan hidup, sahabat, rekan bisnis, di media sosial.

#### d. Media Pemasaran

Pengguna media sosial yang jumlahnya sangat banyak tentu saja menjadi tempat yang sangat potensial untuk memasarkan sesuatu. Bisnis online yang banyak berkembang sekarang ini banyak dipengaruhi oleh media sosial sebagai tempat promosi.

#### 4. Jenis - Jenis Media Sosial

Menurut Kotler dan Keller bahwa terdapat tiga macam platform yang utama untuk media sosial, yaitu :

a. *Forum* dan komunitas online Mereka datang dalam segala bentuk dan ukuran dimana banyak dibuat oleh pelanggan. Sebagian hal ini disponsori oleh perusahaan melalui postingan, instant, messaging, dan juga chatting yang berdiskusi mengenai minat khusus yang dapat berhubungan dengan perusahaan.

b. *Blogs* Terdapat banyak sekali pengguna blog yang sangat beragam disini dan *Blogspot* sendiri merupakan salah satu penyedia akun website gratis dimana kita bisa posting, sharing dan lain sebagainya.

Selain itu menurut Puntoadi (2011: 34) bahwa terdapat beberapa macam jenis media sosial, yaitu sebagai berikut :

1. *Bookmarking* memberikan sebuah kesempatan untuk *meshare link* dan *tag* yang diminati. Hal demikian bertujuan agar setiap orang dapat menikmati yang kita sukai.

2. *Wiki* Sebagai situs yang memiliki macam-macam karakteristik yang berbeda, misalnya situs *knowledge sharing*, *wikitravel* yang memfokuskan sebagai suatu informasi pada suatu tempat.

3. *Flickr* Situs yang dimiliki *yahoo*, yang mengkhususkan sebuah image sharing dengan *contributor* yang ahli pada setiap bidang fotografi di seluruh dunia. *Flickr* menjadikan sebagai *photo catalog* yang setiap produknya dapat dipasarkan.

4. *Creating opinion* Media sosial tersebut memberikan sarana yang dapat untuk berbagi opini dengan orang lain di seluruh dunia. Melalui media sosial tersebut, semua orang dapat menulis jurnal, sekaligus sebagai komentator.

5. Jejaring sosial Melalui situs-situs konten *sharing* tersebut orang-orang menciptakan berbagai media dan juga publikasi untuk berbagi kepada orang lain.

Berikut beberapa contoh dari aplikasi media sosial tersebut :

a. *Facebook* : layanan jejaring sosial yang diluncurkan pada Februari 2004 oleh Mark Zuckerberg ini memiliki lebih dari satu miliar pengguna aktif dan lebih dari separuhnya menggunakan telepon genggam untuk mengaksesnya. Disini pengguna dapat membuat profil pribadi, menambahkan teman, bertukar pesan serta berbagi informasi.

b. *WhatsApp* : merupakan aplikasi pesan lintas platform sejak kemunculannya tahun 2009 hingga saat ini, yang memungkinkan kita bertukar pesan tanpa biaya SMS, karena menggunakan data internet. Menggunakan *WhatsApp* kita dapat dengan mudah untuk berinteraksi melalui pesan teks maupun suara dan hingga saat ini dilengkapi dengan fitur video call, yang mana kita dapat bertatap muka ketika telepon.

c. *Line* : hampir serupa dengan *whatsapp*, *line* diluncurkan pada tahun 2011 oleh perusahaan jepang. Yang membedakannya jika *whatsapp* tidak memiliki karakter-karakter emoji dalam pesan, maka *Line* memiliki fasilitas tersebut, sehingga terlihat lebih seru ketika menggunakannya dalam menyampaikan pesan.

d. *Youtube* : sebuah situs *web* berbagi video yang dibuat oleh mantan karyawan *PayPal* pada februari 2005 ini memungkinkan pengguna untuk mengunggah, menonton serta berbagi video. Konten video positif apapun bisa diakses melalui aplikasi tersebut.

e. *Twitter* : layanan jejaring sosial dan *microblog* daring yang hampir serupa dengan *facebook*, yang memungkinkan penggunanya untuk mengirim dan membaca pesan berbasis teks hingga 280 karakter. Didirikan pada maret 2006 oleh Jack Dorsey.

f. *Instagram* : *Instagram* adalah platform aplikasi jejaring sosial yang memungkinkan penggunanya untuk mengambil foto, mengedit, menerapkan filter digital, dan mengunggahnya dengan berbagai fitur, seperti kolom komentar, dan fitur *DM* atau *Direct Message* yang memungkinkan penggunanya untuk bertukar pesan.

## E. Instagram

### 1. Definisi Instagram

Instagram merupakan salah satu media sosial yang digunakan oleh banyak orang dari berbagai kalangan, mulai dari orang dewasa, remaja bahkan kalangan anak-anak dan orang tua. Disusun dari dua kata yaitu insta dan gram. “Insta” yang berasal dari kata instan memiliki makna cepat atau mudah. Dalam sejarah dahulu penggunaan kata instan dipakai juga untuk nama lain dari kamera polaroid.

Polaroid merupakan kamera yang bisa langsung mencetak foto beberapa saat setelah membidik objek. Sedangkan untuk gram berasal dari kata telegram yang memiliki cara kerja cepat dalam pengiriman informasi kepada orang lain. Instagram merupakan aplikasi yang dapat mengambil foto dan mengirimkannya secara cepat sehingga dapat menyampaikan informasi secara cepat juga dengan menggunakan jaringan internet. Pada awalnya Instagram dirancang oleh Kevin Systrom dan Mike Krieger yang merupakan seorang programmer komputer dan pengusaha internet. Instagram pertama sekali dirilis pada 6 Oktober 2010.

Pada tahun 2012 CEO (*Chief Executive Officer*) dari pendiri *Facebook* Mark Zuckerberg memutuskan mengakuisisi Instagram, sehingga kini instagram juga menjadi bagian penting dari *Facebook*. Instagram awalnya dikhususkan bagi para pencinta fotografi yang dapat berbagi foto dan video. Pengguna Instagram dapat mengambil foto, mengambil video dan menerapkan filter digital lalu membagikannya ke berbagai layanan jejaring sosial. Setelah membagikan foto atau video tersebut dapat dilihat, dikomentari dan disukai oleh pengguna Instagram lainnya.



Pada aplikasi Instagram, memungkinkan pengguna untuk mengunggah foto dan video ke dalam feed yang dapat edit dengan berbagai filter dan diatur dengan tag dan informasi lokasi. Unggahan foto dapat dibagikan secara publik atau dengan pengikut yang disetujui sebelumnya. Pengguna dapat menjelajahi konten pengguna lain berdasarkan tag dan lokasi dan melihat konten yang sedang tren. Pengguna dapat menyukai foto serta mengikuti pengguna lain untuk menambahkan konten mereka masuk kepada beranda.

Ketika para pengguna berhasil masuk maka akan ada beberapa pilihan fitur:

1. Menu “*Home*”, yaitu berisi foto-foto yang di upload oleh teman atau *official* akun yang kita ikuti atau sering disebut *following*.
2. Menu “*Search*”, yaitu kita dapat mencari akun instagram orang lain melalui username atau pun nama, mencari tags, dan tempat.
3. Menu “*Upload*”, untuk meng-upload foto dapat mengambil foto atau video yang telah ada di galeri kita sendiri, atau dapat mengambil foto dan video langsung.
4. Menu “*Activity*”, untuk melihat notifikasi tentang *following* dan tentang akun kita sendiri.
5. Menu “*Profile*”, di mana terdapat informasi tentang akun Instagram kita sendiri.

"Di instagram terjalin komunitas yang beragam dan saling terhubung, termasuk Instameet Jakarta sebagai salah satu yang terbesar di dunia," Menurut Sri Widowati, *Country Director* - Facebook Indonesia, dalam presentasinya dalam acara *#DiscoverYourStory* di Kuningan, Jakarta Selatan, Rabu, 26 Juli 2017 (Sumber: tekno.kompas.com).



## 2. Fitur-Fitur *Instagram*

Instagram adalah sebuah aplikasi berbagi foto dan mengambil gambar atau foto yang menerapkan filter digital untuk mengubah tampilan efek foto, dan membagikannya ke berbagai layanan media sosial, termasuk milik Instagram sendiri. Instagram memiliki lima menu utama yang semuanya terletak dibagian bawah Atmoko, (2012 : 128) yaitu sebagai berikut :

### a) *Home Page*

*Home page* adalah halaman utama yang menampilkan (*timeline*) foto-foto terbaru dari sesama pengguna yang telah diikuti. Cara melihat foto yaitu hanya dengan menggeser layar dari bawah ke atas seperti saat *scroll mouse* di komputer.

### b) *Comments*

Sebagai layanan jejaring sosial Instagram menyediakan fitur komentar, foto-foto yang ada Instagram dapat di komentar di kolom komentar. Caranya tekan ikon bertanda balon komentar di bawah foto, kemudian ditulis kesan-kesan mengenai foto pada kotak yang disediakan setelah itu tekan tombol send.

### c) *Explore*

Merupakan tampilan dari foto-foto populer yang paling banyak disukai para pengguna *Instagram*. *Instagram* menggunakan algoritma rahasia untuk menentukan foto mana yang dimasukkan ke dalam *explore feed*.

### d) *Profil*

Pengguna dapat mengetahui secara detail mengenai informasi pengguna, baik itu dari pengguna maupun sesama pengguna yang lainnya. Halaman profil bisa di akses melalui ikon kartu nama di menu utama bagian paling kanan. Fitur ini menampilkan jumlah foto yang telah di upload, jumlah follower dan jumlah following.’

### d) *News Feed*

*New feed* merupakan Fitur yang menampilkan notifikasi terhadap berbagai aktivitas yang dilakukan oleh pengguna Instagram. *News feed* memiliki dua jenis tab yaitu “*Following*” dan “*News*”.

Menurut Atmoko, ada beberapa bagian yang sebaiknya diisi agar foto yang di unggah lebih mempunyai makna informasi, bagian-bagian tersebut yaitu :

1. Judul atau *caption* foto bersifat untuk memperkuat karakter atau pesan yang ingin disampaikan pada pengguna tersebut.
2. *Hash tag* adalah simbol bertanda pagar (#), fitur pagar ini sangatlah penting karena sangat memudahkan pengguna untuk menemukan foto-foto di *Instagram* dengan *hash tag* tertentu.
3. Lokasi Fitur adalah fitur yang menampilkan lokasi dimana pengguna pengambilannya. Meski *Instagram* disebut layanan *photo sharing*, tetapi *Instagram* juga merupakan jejaring sosial.

Karena pengguna bisa berinteraksi dengan sesama pengguna. Ada beberapa aktivitas yang dapat dilakukan di *Instagram*, yaitu sebagai berikut :

- a. *Follow* adalah pengikut, dari pengguna *Instagram* pengguna satu agar mengikuti atau berteman dengan pengguna lain yang menggunakan *Instagram*.
- b. *Like* adalah suatu ikon di mana pengguna dapat menyukai gambar atau pun foto pada *Instagram*, dengan cara menekan tombol *like* di bagian bawah *caption* yang bersebelahan dengan komentar.
- c. Komentar adalah aktivitas dalam memberikan pikirannya melalui kata-kata, pengguna bebas memberikan komentar apa pun terhadap foto, baik itu saran, pujian atau kritikan.
- d. *Mentions* Fitur ini adalah untuk menambah pengguna lain, caranya dengan menambah tanda arroba (@) dan memasukan akun *instagram* dari pengguna tersebut.

## **F. Informasi Dan Himbauan**

### Informasi :

Pemerintah Kota Medan saat ini sedang fokus dalam meningkatkan literasi protokol dan komunikasi pimpinannya dalam mengelola media sosial sebagai sarana untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Dengan meningkatnya literasi protokol dan komunikasi pimpinan, diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan informasi yang diterima oleh masyarakat melalui media sosial yang digunakan oleh Pemerintah Kota Medan.

### Himbauan :

Menghimbau kepada pimpinan dan pegawai di Pemerintah Kota Medan untuk selalu meningkatkan literasi protokol dan komunikasi dalam mengelola media sosial. Hal ini akan membantu dalam menyampaikan informasi yang akurat, tepat waktu dan relevan kepada masyarakat. Kami juga himbauan kepada masyarakat untuk selalu mengikuti informasi yang diterbitkan oleh Pemerintah Kota Medan melalui media sosial yang digunakan dan memberikan masukan yang membangun agar pelayanan informasi dapat terus ditingkatkan.

## **G. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu merupakan sebuah kegiatan membandingkan penelitian literasi dalam protokol dan komunikasi pimpinan dapat berdampak pada pelayanan informasi media sosial di pemerintah kota Medan, hasil-hasil Penelitian terdahulu sebagai Berikut :

**Tabel 1. Kajian Penelitian Terdahulu**

No	Nama Penelitian	Judul	Persamaan	Hasil Penelitian
1	Evawani Elysa Lubis/2021/ Jurnal Ilmu Administrasi Negara	Peran Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintah	Persamaan dengan penelitian ini adalah dalam metodologi penelitian yaitu deskripsi metode kualitatif deskriptif. Selain itu, data interpretasikan dengan menggunakan metode interaktif yang digunakan teori Miles dan Huberman	Perbedaan dari Penelitian sebelumnya lokasi penelitian dan waktu penelitian. Penelitian sebelumnya studi sebelumnya dilakukan kantor wilayah Provinsi Riau Jalan Sudirman No. 460, Pekanbaru Provinsi Riau. dilakukan sementara itu penyelidikan terakhir berlokasi di kantor Walikota Medan yang berlokasi di Kapten Maulana Lubis no. 2, Kota Medan, Sumatera utara
2	Sisilia Herlina/2015/ www.publikasi.unitri.ac.id	Strategi Komunikasi Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintahan Di Kota Malang	Persamaan penelitian terkini dengan penelitian terdahulu yaitu menggunakan jenis penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian masyarakat Kota Medan juga mengapresiasi upaya Protokol dan Komunikasi Pimpinan dalam mengoptimalkan kerja media sosial sebagai saran komunikasi dan edukasi ke publik	Perbedaan penelitian terkini dengan penelitian terdahulu terletak pada lokasi penelitian. Penelitian terdahulu berlokasi di Bagian Humas Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Malang sementara penelitian ter kini akan dilakukan pada Prokopim Kantor Wali Kota Medan.



3	Dewi Resmanasari/2022/Jurnal Ekonomi Vol.8 No.2 Agustus 2022	Pengaruh Komitmen Dan Budaya Organisasi Terhadap Efektivitas kerja Pegawai Bagian Prokopim Pada Sekretariat Daerah Kota Sukabumi	Persamaan dengan penelitian terdahulu terletak pada penggunaan teori kominkasi dalam pegawai mempersepsikan karakteristik dari budaya suatu organisasi.	Penelitian terdahulu bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Komitmen dan Budaya Organisasi terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Bagian Prokopim pada Sekretariat Daerah Kota Sukabumi sedangkan penelitian terkini bertujuan untuk mengetahui peran dan strategi Humas Prokopim dalam membentuk citra Wali Kota Medan. Metode ini dikumpulkan dalam aneka macam cara (observasi, wawancara, intisari dokumen, pita rekaman)
4	Kelvin Kurniawan, Otto Bambang Wahyudi,& Titi NurVidyarini/2021/JURNAL KOMUNIKASI VOL 9 NO.2 TAHUN 2021	Citra Pemerintah Provinsi Jawa Timur Pasca Penerapan PSBB Surabaya Raya Di Mata Masyarakat Surabaya Raya	Persamaan penelitian terkini dengan penelitian terdahulu terletak pada menggunakan teori citra pada tinjauan pustaka.	Perbedaan penelitian terkini dengan penelitian terdahulu terletak pada metode penelitian. Penelitian terdahulu menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan metode kuantitatif sedangkan penelitian terkini menggunakan metode deskriptif kualitatif
5	Aat Ruchiat Nugraha, Diah Fatma Sjoraida, Evi Novianti/2022/ <a href="http://jurnal.unpad.ac.id/profesi-humas">http://jurnal.unpad.ac.id/profesi-humas</a>	Analisis strategi humas pemerintahan era milenial dalam menghadapi tata kelola informasi publik	Persamaan penelitian terkini dengan penelitian terdahulu menggunakan metode kualitatif. Pemilihan metode penelitian kualitatif ini merupakan perwujudan asumsi dasar yang penulis yakini berdasarkan teoritis yang dianut	Perbedaan penelitian terkini dengan penelitian terdahulu terletak pada lokasi dan waktu penelitian. Penelitian terdahulu berada di Diskominfo Purwakarta pada tahun 2021 sedangkan penelitian terkini berlokasi di Kantor Wali Kota Medan dan dijadwalkan dilaksanakan pada tahun 2023.

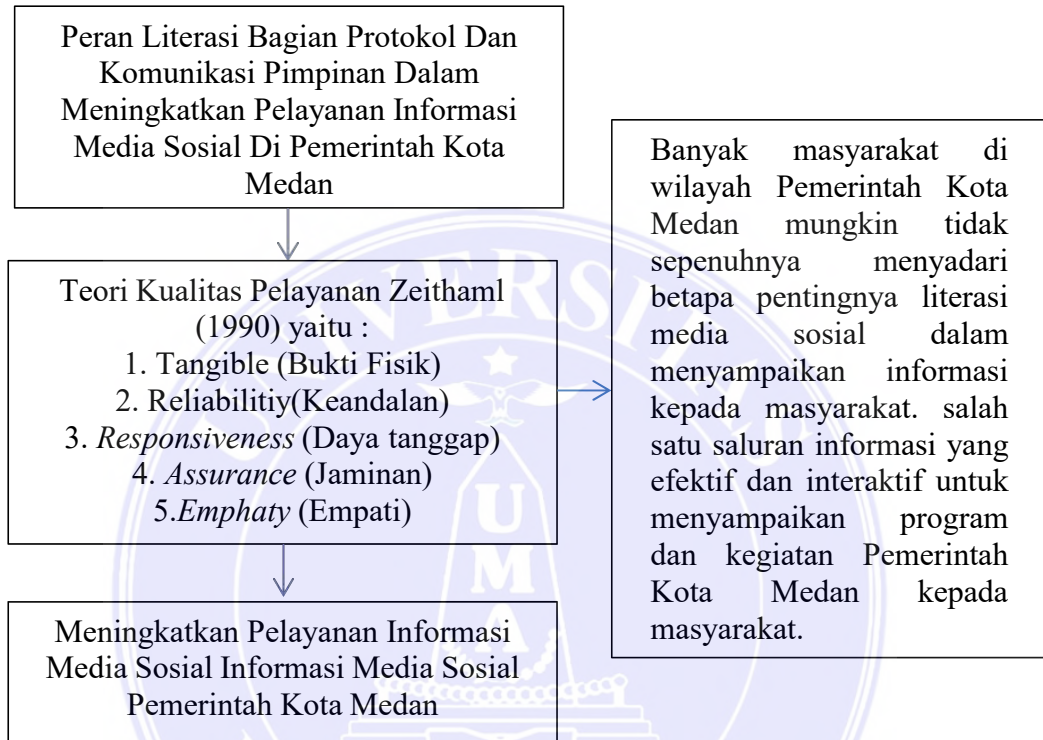
Sumber : Peneliti (2023)



## H. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan suatu konsep pemikiran yang menjelaskan secara garis besar alur penelitian :

**Tabel 2. Kerangka Pemikiran**



Sumber : Peneliti (2023)

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. “Metode merupakan keseluruhan langkah ilmiah yang digunakan untuk menemukan solusi atas suatu masalah dengan langkah-langkah tersebut, siapapun yang melaksanakan penelitian dengan mengulang atau menggunakan metode penelitian yang sama untuk objek dan subjek yang sama akan memperoleh hasil yang sama pula” Silalahi, 2009: 12.

Menurut Sugiyono 2015: 15 metode penelitian kualitatif adalah :

Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *puposive* dan *snowbaal*, teknik pengumpulan dengan *trianggulasi* (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Sedangkan Sugeng (2016: 36) mengungkapkan penelitian kualitatif ditujukan untuk memahami fenomena-fenomena sosial dari sudut pandang atau prespektif *subyek/partisipan*. Sejalan dengan definisi tersebut, maka penelitian kualitatif adalah tergantung pada pengamatan manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut, dalam bahasanya dan dalam peristilahannya.

Metode penelitian kualitatif adalah metode yang menyelidiki objek-objek alam. Artinya, tidak mencoba untuk menemukan efek dari satu variabel pada yang lain.

Metode ini digunakan peneliti karena beberapa pertimbangan yaitu :

1. Lebih mudah untuk mengambil pendekatan kualitatif ketika berhadapan dengan banyak realitas.
2. Pendekatan ini secara langsung menyajikan sifat hubungan antara peneliti dan orang yang diselidiki.
3. Metode penelitian ini diharapkan dapat memahami dan mendeskripsikan Peran literasi bagian protokol dan komunikasi pimpinan dalam meningkatkan pelayanan informasi media sosial di pemerintah kota medan.

4. Oleh karena itu, untuk memudahkan penjelasan mengenai peran literasi bagian protokol dan komunikasi pimpinan dalam meningkatkan pelayanan informasi. Melalui media sosial Instagram @prokopim\_pemkomedan, tersebut dapat dilihat dengan dua cara, yaitu:

- a. Profil Instagram @prokopim\_pemkomedan
- b. Instagram @prokopim\_pemkomedan yang terdiri dari 6 kategori yaitu :
  - 1) Kegiatan Pemerintah Kota Medan
  - 2) Berita laporan hasil kerja
  - 3) Informasi dan himbauan
  - 4) Ucapan selamat
  - 5) Video
  - 6) Tokoh

### B. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi penelitian yang akan dilakukan Kantor Wali Kota Medan dan Narasumber Masyarakat Kota Medan. waktu yang digunakan untuk penelitian ini February 2023.

**Tabel 3. Waktu Penelitian**

No	Uraian Kegiatan	Jadwal Dan Waktu Penelitian						
		November 2023	Desember 2023	Januari 2024	Februari 2024	Juli 2024	Agustus 2024	Desember 2024
1	Permohonan Judul							
2	Penyusun Proposal Penelitian							
3	Bimbingan Proposal Penelitian							
4	Revisi Proposal Penelitian							
5	Seminar Proposal Penelitian							
6	Pengumpulan Data							
7	Menyusun Hasil Laporan Penelitian							
8	Bimbingan Skripsi							
9	Seminar Hasil Penelitian							

Sumber : Peneliti (2023)

### C. Pemilihan Subyek Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, subjek penelitian adalah siapa yang akan menjadi informan atau orang yang akan diwawancarai. “Informan penelitian adalah subjek yang memahami informasi objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penelitian” Bungin. (2007: 78). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, subjek riset atau informan tidak terlalu besar jumlahnya Kriyantono, (2012 : 46), maka peneliti menetapkan informan untuk diwawancarai yaitu :

**Tabel 4. Informasi Penelitian**

NO	Nama Informan	Keterangan
1	Hendra Tarigan, S.Sos	Analisis Kebijakan Sub Koordinator Lingkup Dokumentasi Pimpinan
2	Muhammad Alpido Syahputra, S.E	Pegawai Dokumentasi Pimpinan
3	Iskandar, S.H	Pegawai Dokumentasi Pimpinan
4	Kemala Utari, S.I.KOM	Reporter Protokol Dan Komunikasi Pimpinan
5	Ria Utari	Fotografer Protokol Dan Komunikasi Pimpinan
6	Dita Andriani	Wawancara Masyarakat Kota Medan Jalan Panca Karya No 89 C Medan, Kelurahan Harjosari II, Kecamatan Medan Amplas
7	Ilham	Wawancara Masyarakat Kota Medan Jalan Ibrahim Umar No 11 Medan, Kelurahan Sei Kera Hilir I, Kecamatan Medan Perjuangan
8	Devriansyah Tangjung	Wawancara Masyarakat Kota Medan Jalan Sentosa Lama Kelurahan Sei Kera Hulu, Kecamatan Medan Perjuangan

Sumber : Wawancara Kantor Wali Kota Medan  
Wawancara Masyarakat Kota Medan 2023



#### D. Sumber Data

Fokus penelitian meliputi sumber data primer berupa hasil wawancara dengan informan dan sumber data sekunder, sumber data primer. Tergantung pada jenis data dalam penelitian kualitatif, termasuk ucapan dan perilaku, sumber data tertulis, foto, dan data statistik, sumber data yang dimaksud dalam penelitian ini adalah yang berkaitan dengan sumber informasi yang menjadi fokus penelitian.

Sumber data meliputi :

##### 1. Sumber data primer

Data yang pertama kali di cetuskan oleh peneliti melalui usaha dan pengalaman langsung, khusus untuk tujuan menjawab masalah penelitiannya. Data primer yang dalam bahasa Inggris disebut *primary* data, juga dikenal sebagai tangan pertama atau data mentah.

##### 2. Sumber data sekunder

Proses menganalisis yang dilakukan terhadap data yang sudah ada tanpa perlu melakukan wawancara, *survey*, *observasi* dan teknik pengumpulan data tertentu lainnya.

#### E. Informan Penelitian

Informan penelitian merupakan orang-orang yang bisa menaruh informasi. Informan penelitian merupakan sesuatu baik orang, benda atau pun lembaga (organisasi), diteliti, Sukandarumidi, 2002 : 65. Teknik *purposive sampling* merupakan galat satu teknik pengambilan sampel terbaik pada penelitian kualitatif. Berbeda menggunakan penelitian kuantitatif, penelitian kualitatif menggunakan *teknik purposive* sampling bertujuan buat memperoleh *output* lebih khusus & menghindari generalisasi terhadap populasi.

Menurut Sugiyono, pada penelitian kualitatif teknik sampling yang lebih tak jarang dipakai merupakan *purposive sampling & snowball sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel asal data menggunakan pertimbangan tertentu, contohnya orang tadi dipercaya paling memahami mengenai apa yang kita harapkan.

*Snowball sampling* adalah teknik pengambilan sampel untuk sumber data yang awalnya kecil tetapi akhirnya meningkat Sugiyono, (2009 : 300). Menurut Burhan Bungin (2012 : 53), metode pengambilan sampel yang paling penting saat ini adalah mengidentifikasi informan kunci atau situasi sosial tertentu. Lebih tepatnya pemilihan sampel dilakukan dengan sengaja atau sengaja, yaitu dengan cara pengambilan sampel yang ditargetkan, dalam hal ini informan yang kritis atau situasi sosial. Adapun Informan dalam Penelitian ini antaranya :

#### 1. Informan Kunci

Informan kunci adalah informan yang memiliki informasi secara menyeluruh tentang permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Sub Bagian Dokumentasi Pimpinan (Prokopim) yaitu Bapak Hendra Tarigan, S.Sos.

#### 2. Informan Utama

Informan kunci adalah mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti informan utama dalam penelitian ini adalah Yang menjadi informan utama dalam penelitian ini adalah dokumentasi Pimpinan yaitu. Yang menjadi informan utama dalam penelitian ini adalah Pegawai Dokumentasi Pimpinan yaitu: Kemala Utari, S.I.Kom, Muhammad Alpido Syahputra, S.E dan Iskandar, S.H.

### 3. Informan Pendukung

Penelitian kualitatif, informan tambahan adalah individu yang dapat menyediakan informasi tambahan yang melengkapi analisis dan pembahasan. Yang menjadi informan tambahan dalam penelitian ini adalah Dita Andrini, Ilham, Devriansyah Tanjung selaku masyarakat Kota Medan.

## F. Tahap-tahap Penelitian

Prosedur penelitian merupakan penjelasan tahap-tahap yang harus ditempuh dalam suatu penelitian yang tujuannya agar penelitian itu dapat mencapai hasil yang maksimal, oleh sebab itu suatu penelitian harus melewati tahap-tahap di dalam penelitian, tahap-tahap prosedur penelitian meliputi tiga hal yaitu:

1. Tahap Pra Lapangan, tahap ini merupakan tahap awal yang dilakukan peneliti dengan pertimbangan etika penelitian lapangan melalui tahap pembuatan rancangan usulan penelitian,
2. Tahap Pekerjaan Lapangan, dalam tahap ini peneliti berusaha mempersiapkan diri untuk menggali dan mengumpulkan data-data untuk dibuat suatu analisis data.
3. Tahap Analisis Data, pada tahap ini dilakukan kegiatan yang berupa mengolah data diperoleh dari narasumber maupun dokumen, kemudian akan disusun ke dalam sebuah penelitian. Hasil analisis tersebut dituangkan dalam bentuk laporan sementara sebelum menulis keputusan akhir.

## G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik utama pengumpulan data dalam penelitian kualitatif meliputi observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Tujuan dari teknik-teknik ini tidak hanya untuk mengumpulkan data, tetapi juga untuk mengungkapkan makna yang terkandung dalam konteks penelitian. Melalui observasi partisipatif, peneliti terlibat secara aktif dalam kegiatan di lapangan, sehingga memungkinkan

mereka untuk mengamati dengan lebih baik karena turut berbaur dengan subjek yang diteliti.

Teknik pengumpulan data pada penelitian untuk memperoleh hasil penelitian yang valid adalah sebagai berikut:

1. *Observasi* yaitu dengan melakukan pengamatan secara langsung di Kantor Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Kota Medan. *Observasi* terbagi atas dua, yaitu observasi partisipan dan observasi non partisipan, dalam hal ini peneliti bertindak sebagai *observasi* non partisipan dimana peneliti mengamati secara langsung pekerjaan pegawai dalam berkomunikasi dan mempublikasikan kegiatan Wali Kota Medan.
2. Wawancara mendalam yaitu melakukan wawancara secara terstruktur untuk memperoleh data yang akurat dari informan. Wawancara ini bertujuan untuk memperkuat hasil *observasi* mengenai Peran Literasi Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Media Sosial Di Pemerintah Kota Medan dokumentasi Wali Kota Medan Bobby Nasution.
3. Dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang tidak melibatkan interaksi langsung dengan subjek penelitian. Penelitian dilakukan dengan mengumpulkan informasi dari dokumen atau catatan-catatan tertulis yang ada. Dalam teknik dokumentasi, peneliti mencari data dari berbagai sumber seperti catatan-catatan, arsip-arsip, dan dokumen-dokumen yang relevan dengan penelitian yang sedang dilakukan.
4. *Triangulasi* merupakan pendekatan terbaik untuk mengurangi perbedaan-perbedaan yang mungkin muncul dalam konteks suatu studi saat mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan pandangan yang berbeda.

Penelitian menggunakan triangulasi sumber sebagai metode atau pendekatan dalam pengumpulan data untuk mengkonfirmasi temuan dan mencapai sudut pandang yang lebih lengkap tentang fenomena yang diteliti. Triangulasi sumber merupakan teknik untuk menguji kredibilitas data yang diperoleh dengan cara

memeriksa beberapa sumber data antara lain Kassubag Prokopim, karyawan dokumentasi pimpinan Prokopim serta masyarakat Kota Medan data primer dan data sekunder berupa artikel relevan kemudian dideskripsikan, dikategorisasikan, dan dianalisis sehingga didapatkan kesimpulan dari penelitian. Dengan menggunakan jenis triangulasi ini, peneliti dapat menghasilkan analisis yang lebih kuat dan mendalam, sehingga meningkatkan kepercayaan pada hasil penelitian.

## **H. Instrumen Penelitian**

Digunakan oleh peneliti sebagai alat bantu dalam mencari data yang nyata dan percayai. Namun, peneliti juga didukung oleh alat bantu seperti panduan wawancara untuk memfasilitasi pelaksanaan yang bebas masalah. Dalam persiapan wawancara, peneliti melakukan hal berikut:

- a. Menetapkan informan untuk di wawancara.
- b. Siapkan topik masalah yang akan di bahas.
- c. Buka/mulai wawancara.
- d. Melakukan wawancara.
- e. Konfirmasi intisari percakapan lalu akhiri.
- f. Catat wawancara ke dalam buku catatan lapangan.
- g. Menentukan hasil wawancara lebih lanjut yang diperoleh peneliti. Alat yang digunakan dalam penelitian ini antara lain, kamera, catatan lapangan, dan panduan/pedoman wawancara.



## I. Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif dilakukan apabila data empiris yang diperoleh adalah data kualitatif berupa kumpulan berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka serta tidak dapat disusun dalam kategori-kategori atau struktur klasifikasi. Data bisa saja dikumpulkan dalam aneka macam cara (observasi, wawancara, intisari dokumentasi) dan biasanya diproses terlebih dahulu sebelum siap digunakan (melalui pencatatan, pengetikan, atau alih-tulis), tetapi analisis kualitatif tetap menggunakan kata-kata yang biasanya disusun ke dalam teks yang diperluas, dan tidak menggunakan perhitungan matematis atau statistika sebagai alat bantu analisis.

Menurut Miles dan Huberman, kegiatan analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Terjadi secara bersamaan berarti reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi sebagai sesuatu yang saling menjalin merupakan proses siklus dan interaksi pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk sejajar yang membangun wawasan umum yang disebut “analisis” Ulber Silalahi, 2009: 339.

### 1. Reduksi Data

Reduksi data bukanlah suatu hal yang terpisah dari analisis. Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstraksian, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Kegiatan reduksi data berlangsung terus-menerus, terutama selama proyek yang berorientasi kualitatif berlangsung atau selama pengumpulan data.

## 2. Triangulasi

Selain menggunakan reduksi data peneliti juga menggunakan teknik Triangulasi sebagai teknik untuk mengecek keabsahan data. Dimana dalam pengertiannya triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian Moloeng, 2004:330. Triangulasi dapat dilakukan dengan menggunakan teknik yang berbeda Nasution, 2003:115 yaitu wawancara, observasi dan dokumen. Menurut Nasution, selain itu triangulasi juga dapat berguna untuk menyelidiki validitas tafsiran peneliti terhadap data, karena itu triangulasi bersifat reflektif.

3. *Conclusion Drawing* atau *Verification* (Simpulan atau verifikasi) Selanjutnya peneliti membuat kesimpulan berdasarkan data yang telah diproses melalui reduksi data dan pemaparan data.

### **J. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data**

Keabsahan data merupakan hal yang sangat penting, karena penelitian kualitatif harus mengungkapkan kebenaran yang objektif. Melalui keabsahan data kredibilitas atau kepercayaan penelitian kualitatif dapat tercapai. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Teknik triangulasi sumber merupakan teknik yang digunakan. Untuk mencapai keabsahan data, peneliti akan melakukan beberapa langkah sebagai berikut:

- a. Membandingkan hasil pengamatan dengan hasil wawancara,
- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
- c. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat orang lain.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti maka diperoleh kesimpulan bahwa :

1. Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan memiliki peran strategis dalam meningkatkan literasi komunikasi serta pelayanan informasi melalui media sosial di Pemerintah Kota Medan. Beberapa peran utama yang telah teridentifikasi meliputi penyampaian informasi yang transparan, penyebaran kebijakan pemerintah, serta penanggulangan berita hoaks. Berperan dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat Kota Medan secara resmi di Media Sosial Prokopim melalui media sosial, seperti *Webstie, Facebook, Instagram, Twitter, dan Youtube*, tentang program, kegiatan Pemerintah Kota Medan. Masyarakat Kota Medan juga mengapresiasi upaya Protokol dan Komunikasi Pimpinan dalam mengoptimalkan kerja Media Sosial sebagai sarana Komunikasi dan edukasi ke publik. Berperan dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat Kota Medan melalui berbagai media sosial, seperti website, siaran langsung Instagram, siaran pers dan koran.
2. Tingkat Literasi Protokol dan Komunikasi Pimpinan di Pemerintah Kota Medan dalam mengelola Media Sosial sebagai sarana untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Karena kan Protokol dan Komunikasi Pimpinan belum menggunakan media sosial secara optimal untuk membangun citra positif Wali Kota Medan Bobby Nasution dan menyampaikan program-program Pemerintah Kota Medan kepada masyarakat. Informasi publik melalui seperti Instagram, Facebook, Twitter, dan Youtube. Inforamsi untuk bertujuan memberikan berita ter kini, edukatif dan inspiratif kepada masyarakat, serta untuk menerima aspirasi, saran dan pengaduan dari masyarakat.

## B. Saran

Adapun saran-saran yang ingin disampaikan peneliti berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Peran Bagian Dokumentasi Pimpinan Protokol dan Komunikasi Pimpinan Wali Kota Medan Bobby Nasution Kota Medan baik melalui pengamatan peneliti, melalui informasi yang diperoleh dari semua pihak responden bahwa segala sesuatunya yang berhubungan dengan konsentrasi penelitian, sudah berjalan cukup baik, dalam menyampaikan informasi mengenai program penyelenggaraan pemerintah Kota Medan, dan semua *stakeholder*, sangat spesial dan efektif dalam pelaksanaan tata Pemerintahan Kota Medan khususnya dalam upaya penyediaan jasa pelayanan, informasi dan pembinaan secara merata.
2. Tingkat Literasi Protokol dan Komunikasi Pimpinan di Pemerintah Kota Medan dalam mengelola Media Sosial sebagai sarana untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat.
3. Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan juga bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi melalui media sosial Pemerintah Kota Medan dan Wali Kota Medan Bobby Nasution di mata masyarakat, dengan cara mengatur Protokol Dan Komunikasi Pimpinan yang sesuai dengan aturan dan etika, memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, dan menjalin kerja sama dengan internal dan eksternal, khusus media lokal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Apriadi, Tamburaka, 2013. Literasi Media: Cerdas Bermedi Khalayak Media Massa, Jakarta : Rajawali Pers.
- Baran, Stanley J. dan Dennis K. Davis. 2010. Teori Komunikasi Massa Dasar, Pergolakan, dan Masa Depan. Jakarta: Salemba Humanika
- Bungin, Burhan. 2007. Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya Edisi Kedua. Jakarta: Kencana.
- Devito, Joseph A. (2008). Essentials of Human Communication, 6th Edition. Boston: Pearson Education, Inc.
- Nasrullah, Rully. (2015). Media Sosial. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Lestari, S. (2020). Media Sosial dalam Administrasi Publik: Keterbukaan, Transparansi, dan Pelayanan Informasi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sangadji dkk (2020:8) mengemukakan literasi media kemampuan untuk mengakses, menganalisis, mengevaluasi, dan mengomunikasikan pesan media.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. Reformasi pelayanan publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suprpto, A. (2018). Komunikasi Pimpinan dan Hubungan Media: Strategi dalam Protokoler Pemerintah. Bandung: Alfabeta.
- Trigono, Mursyidah dkk, Mulyawan 2020:33. Menyatakan bahwa “pelayanan yang baik yaitu melayani setiap saat, tepat dan memuaskan, sopan, ramah dan membantu serta *professional*.”

### Sumber lain:

- Albrecht dan Zemke Dwiyanto, 2016: 47. Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Indikator dan Implementasinya, Yogyakarta, Gava Media
- Aat Ruchiat Nugraha, Diah Fatma Sjoraida, Evi Novianti (2022). Analisis strategi humas pemerintahan era milenial dalam menghadapi tata kelola informasi publik. Jurnal humas
- Cahyono, A. S. (2016). Pengaruh media sosial terhadap perubahan sosial masyarakat di Indonesia. Jurnal Publicia
- Dewi Resmanasari (2022). Pengaruh Komitmen dan Budaya Organisasi terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Bagian Prokopim pada Sekretariat Daerah Kota Sukabumi Jurnal Ekonomak



Evawani elysa lubis (2012). Peran Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintah. Jurnal Ilmu Administrasi Negara

Kelvin Kurniawan, Otto Bambang Wahyudi, & Titi NurVidyarini (2021). Citra Pemerintah Provinsi Jawa Timur Pasca Penerapan PSBB Surabaya Raya Di Mata Masyarakat Surabaya Raya. Jurnal Komunikasi

Sisilia Herlina. (2015). Strategi Komunikasi Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintahan Di Kota Malang. Jurnal publikasi

Wijaya, D., & Sutrisno, A. (2018). "Pemanfaatan Media Sosial sebagai Saluran Komunikasi Pelayanan Publik di Pemerintah Kota Surabaya." Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi, 4(1), 12-23.

Tjiptono, Mulyawan 2016 : 49. Kepuasan para penerima layanan Tjiptono & Chandra (2012), pelayanan yang berkualitas Pelayanan Publik Wardhani, D. (2008). Media Relations. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Zeithaml, Mukarom. (2015). Manajemen Pelayanan Publik. Bandung : CV Pustaka Setia.

Undang-Undang Nomor 12 tahun 2007 tentang Pedoman Umum Hubungan Masyarakat

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (2006)

Undang-Undang Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pemerintahan Daerah (2003)

Undang-Undang Nomor 81 Tahun 1993, tentang prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik

<https://id.wikipedia.org/wiki/Instagram>

<https://www.instagram.com/medantalk/>

<https://id.wikipedia.org/wiki/Masyarakat>

[https://www.instagram.com/prokopim\\_pemkomedan/](https://www.instagram.com/prokopim_pemkomedan/)

[https://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan\\_public](https://id.wikipedia.org/wiki/Pelayanan_public)

## DAFTAR LAMPIRAN

### A. Lampiran Dokumentasi Tempat Penelitian

Gambar 1



Gedung Kantor Wali kota Medan 2023

Gambar 2



Depan Gedung Kantor Wali Kota Medan 2023

## B. Lampiran Dokumentasi Wawancara

**Gambar 1**



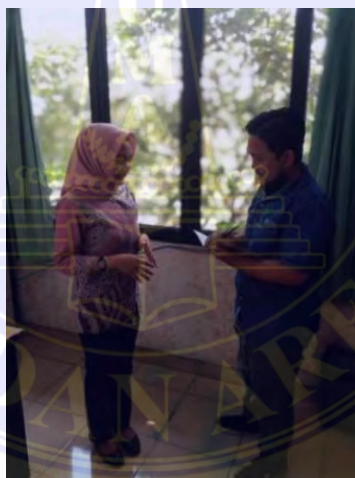
Sub Koordinator Lingkup Dokumentasi Pimpinan

Nama : Hendra Tarigan, S. SOS

Tanggal : 23 Februari 2023

Jam : 10 : 00 Wib

**Gambar 2**



Pegawai kantor wali kota medan

Nama : Kemala Utari

Tanggal : 23 Februari 2023

Jam : 10 :34 Wib

Gambar 3



Wawancara dengan Warga Kota Medan

Nama : Dita Andriani

Tanggal : 01 Maret 2023

Jam : 09 : 00 Wib

Gambar 4



Wawancara dengan Warga Kota Medan

Nama : Ilham

Tanggal : 03 Maret 2023

Jam : 11 : 54 Wib

Gambar 5



Wawancara dengan Warga Kota Medan

Nama : Devriansyah Tanjung

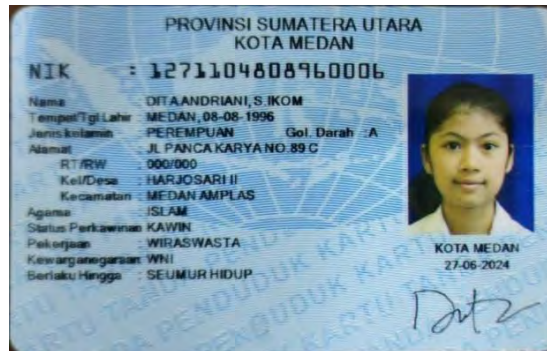
Tanggal : 05 Maret 2023

Jam : 12 : 00 Wib



C.

Lampiran Foto Ktp Wawancara Masyarakat Kota Medan  
Gambar 1



Nama : Dita Andriani  
Tanggal : 01 Maret 2023  
Jam : 09 : 00 Wib

Gambar 2



Nama : Ilham  
Tanggal : 03 Maret 2023  
Jam : 11 : 54 Wib

Gambar 3



Nama : Devriansyah Tanjung  
Tanggal : 05 Maret 2023  
Jam : 12 : 00 Wib

Sumber : Peneliti Foto Ktp  
Wawancara Masyarakat Kota Medan (2023)



#### **D. Lampiran Panduan Wawancara**

1. Bagaimana kebijakan pemangku kepentingan pelaksana dalam melaksanakan tugas dan fungsinya agar pelayanan informasi media sosial dapat berjalan maksimal?
2. Apa yang menjadi faktor penghambat dan pendukung berkaitan dengan sumber daya?
3. Apakah ada peningkatan pelayanan informasi media sosial melalui peran literasi ini?
4. Apakah literasi berperan penting dalam meningkatkan pelayanan informasi media sosial?
5. Selama ini bentuk literasi seperti apa yang telah dilakukan agar pelayanan informasi pada media sosial meningkat?
6. Hambatan apa yang sering dihadapi selama melakukan literasi media kepada masyarakat?
7. Bagaimana literasi bagian protokol dan komunikasi pimpinan mempengaruhi pelayanan informasi media sosial pemerintah Kota Medan?
8. Mengapa literasi bagian protokol dan komunikasi pimpinan membantu dalam mengatasi masalah yang terjadi dalam pelayanan informasi media sosial pemerintah Kota Medan, memilih media sosial menjadi salah satu pilihan utama dalam menyampaikan literasi yang dibuat?
9. Apakah literasi bagian protokol dan komunikasi pimpinan dapat membantu dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan informasi media sosial pemerintah Kota Medan?
10. Bagaimana literasi bagian protokol dan komunikasi pimpinan dapat membantu dalam mengatasi masalah-masalah yang terkait dengan penyampaian informasi melalui media sosial pemerintah Kota Medan?

## E. Pertanyaan masyarakat

1. Apa pendapat saudara/i tentang unggahan yang berkaitan dengan kegiatan-kegiatan Pemerintah Kota Medan seperti unggahan mengenai peresmian gedung, penandatanganan kerjasama, pemberian bantuan sosial, aktivitas tinjauan langsung kelapangan (blusukan), penerimaan tamu dari berbagai pihak, kegiatan bidang ekonomi, dan unggahan tentang kegiatan bidang pembangunan yang ada pada Instagram Prokopim Pemko Medan?
2. Bagaimana pendapat dan pandangan saudara/i tentang unggahan yang berkaitan dengan berita laporan hasil kerja Pemerintah Kota Medan yang diunggah pada akun media sosial Instagram Prokopim Pemko Medan?
3. Apa pendapat saudara/i tentang unggahan yang berhubungan dengan informasi dan himbauan yang disampaikan oleh Pemerintah Kota Medan pada akun Instagram Prokopim Pemko Medan?
4. Apa pendapat saudara/i tentang postingan yang terkait dengan ucapan selamathari besar nasional yang dilakukan Pemerintah Kota Medan pada akun Instagram Prokopim Pemko Medan?
5. Apa pendapat saudara/i tentang video yang ada pada akun media sosial Instagram Prokopim Pemko Medan?
6. Apa tanggapan saudara/i tentang tokoh-tokoh Pemerintah Kota Medan yang tampil di akun media sosial Instagram Prokopim Pemko Medan?
7. Apa saran dan masukan saudara/i terhadap Pemerintah Kota Medan agar dapat mengupayakan lagi dalam membangun citra pada akun media sosial Instagram Prokopim Pemko Medan?
8. Bagaimana literasi bagian protokol dan komunikasi pimpinan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pelayanan informasi media sosial pemerintah Kota Medan?

## **F. Lampiran Jawaban Wawancara Pemerintah Wali Kota Medan**

### **Wawancara Hendra Tarigan, S.Sos**

1. Bagaimana kebijakan pemangku kepentingan pelaksana dalam melaksanakan tugas dan fungsinya agar pelayanan informasi media sosial dapat berjalan maksimal?

Jawaban :

1. Mempersiapkan tim untuk melakukan peliputan yang akan di share ke media sosial
  2. Mengecek hasil peliputan telah sesuai dengan yang diinginkan
  3. Melakukan editing dan memastikan informasi yang akan ditayangkan media sosial tidak bertentangan dengan SARA dan Undang Undang Informasi dan Transaksi Elektronik
  4. Melakukan evaluasi dan inovasi sehingga pelayanan informasi yang diberikan lebih baik
2. Apa yang menjadi faktor penghambat dan pendukung berkaitan dengan sumber daya?

Jawaban :

- 1) Kurangnya skill yang mumpuni sehingga dibutuhkan pelatihan-pelatihan untuk peningkatan Sumber Daya Manusia masing-masing personel
  - 2) Dibutuhkan peralatan yang lengkap guna menghasilkan produk yang lebih baik
3. Apakah ada peningkatan pelayanan informasi media sosial melalui peran literasi ini?

Jawaban : Tentu, sebab literasi merupakan kemampuan seseorang untuk membaca, menulis, berbicara, menghitung, dan memecahkan masalah pada tingkat keahlian yang diperlukan dalam pekerjaan, keluarga, dan masyarakat. Dengan demikian peran literasi dapat meningkatkan pelayanan informasi media.

4. Apakah literasi berperan penting dalam meningkatkan pelayanan informasi media sosial?

Jawaban : Sangat penting sekali karenanya pemberdayaan media literasi oleh masyarakat sangat diperlukan sebagai upaya untuk mengoptimalkan potensi

komunikasi yang terjadi dimasyarakat. Sehingga efek komunikasi yang ditimbulkan menjadi bermanfaat pada kemajuan masyarakat melalui pelayanan media informasi sosial yang diberikan.

5. Selama ini bentuk literasi seperti apa yang telah dilakukan agar pelayanan informasi pada media sosial meningkat?

Jawaban : Literasi digital karena berhubungan dengan kecakapan dan tidak hanya melibatkan teknologi, melainkan meliputi kemampuan untuk belajar, berpikir kritis, kreatif, dan inovatif untuk menghasilkan kompetensi digital.

6. Hambatan apa yang sering dilakukan selama melakukan literasi media kepada masyarakat?

Jawaban : Tidak semua wilayah yang memiliki jangkauan internet sehingga literasi media yang disampaikan kepada masyarakat tidak terakses

7. Bagaimana literasi Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan mempengaruhi pelayanan informasi media sosial Pemerintah Kota Medan?

Jawaban : Cukup baik karena melalui literasi yang dilakukan dapat melakukan penilaian makna dalam setiap jenis pesan, mengorganisasikan makna itu sehingga berguna, dan kemudian membangun pesan untuk disampaikan kepada masyarakat, terutama pesan-pesan yang menyangkut program pembangunan dan hasil pembangunan yang telah dilakukan

8. Mengapa literasi Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan membantu dalam mengatasi masalah yang terjadi dalam pelayanan informasi media sosial Pemerintah Kota Medan, memilih media sosial menjadi salah satu pilihan utama dalam menyampaikan literasi yang dibuat?

Jawaban : Karena media sosial saat ini memiliki peran sebagai kunci dalam kehidupan masyarakat saat ini. Media sosial sendiri merupakan suatu media daring yang dapat memudahkan proses komunikasi antar orang- orang dan dalam jarak tertentu. Di samping itu pesan yang disampaikan tidak hanya untuk satu orang saja namun bisa ke berbagai banyak orang. Kemudian, pesan yang disampaikan cenderung lebih cepat di banding media lainnya. Dengan demikian melalui media sosial literasi yang disampaikan lebih efektif, cepat dan bisa diterima banyak orang



9. Apakah literasi Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan dapat membantu dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan informasi media sosial Pemerintah Kota Medan?

Jawaban : Sangat dapat sekali karena informasi yang disampaikan kepada masyarakat melalui tahapan analisis dan editing, serta informasi yang disampaikan faktual, objektif dan bertujuan untuk mendukung masyarakat sehingga memiliki sense of belonging terhadap pembangunan yang dilakukan. Dengan demikian masyarakat mendukung dan berpartisipasi dalam pembangunan tersebut.

10. Bagaimana literasi Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan dapat membantu dalam mengatasi masalah-masalah yang terkait dengan penyampaian informasi media sosial Pemerintah Kota Medan?

Jawaban : Apa yang menjadi keluhan, saran dan masukan kepada masyarakat melalui media sosial Pemerintah Kota Medan selanjutnya diteruskan kepada perangkat daerah terkait untuk ditindaklanjuti maupun diselesaikan

### **Wawancara Kamala Tari**

1. Bagaimana kebijakan pemangku kepentingan pelaksana dalam melaksanakan tugas dan fungsinya agar pelayanan informasi media sosial dapat berjalan maksimal?

Jawab : Caranya dengan membangun kolaborasi. Kemudian, komunikasi lintas jajaran dan aktifasi seluruh perangkat dalam pemanfaatan media sosial.

2. Apa yang menjadi faktor penghambat dan pendukung berkaitan dengan sumber daya?

Jawab : Ketidak tertarikan sumber daya akan satu hal, minimnya rasa ingin tahu dan merasa bukan menjadi tupoksinya menjadi penghambat. Namun, ketersediaan sumber daya lain, pemanfaatan digital dan faktor lainnya menjadi faktor pendukung yang cukup untuk menggerakkan sistem.

3. Apakah ada peningkatan pelayanan informasi media sosial melalui peran literasi ini?

Jawab : Ada. Lewat literasi pelayanan informasi semakin terbuka dan terlayani

4. Apakah literasi berperan penting dalam meningkatkan pelayanan informasi media sosial?

Jawab : Sangat berperan penting. Sebab, lewat literasi pelayanan informasi bisa



berjalan atraktif, informasi yang disampaikan menjadi benar.

5. Selama ini bentuk literasi seperti apa yang telah dilakukan agar pelayanan informasi pada media sosial meningkat?

Jawab : Dengan mengadakan pelatihan-pelatihan sehingga seluruh sumber daya cakap dalam bermedia sosial dan informasi yang ada bisa terpublikasi dengan baik

6. Hambatan apa yang sering dihadapi selama melakukan literasi media kepada masyarakat?

Jawab : Dihadapkan dengan rasa tertarik atau tidaknya masyarakat terhadap sebuah topik tertentu.

7. Bagaimana literasi Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan mempengaruhi pelayanan informasi media sosial Pemerintah Kota Medan?

Jawab : Terbilang efektif. Sebab, masyarakat juga pasti membutuhkan informasi yang tervalidasi lewat akun akun resmi

8. Mengapa literasi Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan membantu dalam mengatasi masalah yang terjadi dalam pelayanan informasi media sosial Pemerintah Kota Medan, memilih media sosial menjadi salah satupilihan utama dalam menyampaikan literasi yang dibuat?

Jawab : Sebab, saat ini digitalisasi menjadi hal yang tidak terpisahkan bagi masyarakat. Terlebih, dalam menyebarkan informasi. Media sosial menjadi sarana efektif untuk mempublikasikannya dan mampu menjangkau secara luas juga cepat.

9. Apakah literasi Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan dapat membantu dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan informasi media sosial Pemerintah Kota Medan?

Jawab : Ya, Tentu.

10. Bagaimana literasi Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan dapat membantu dalam mengatasi masalah-masalah yang terkait dengan penyampaian informasi melalui media sosial Pemerintah Kota Medan?

Jawab : Lewat publikasi informasi. Sebab, setiap informasi yang disampaikan tentunya harus sudah tervalidasi.

## Wawancara Masyarakat

### Wawancara Dita Adriani

1. Apa pendapat saudara/i tentang unggahan yang berkaitan dengan kegiatan-kegiatan Pemerintah Kota Medan seperti unggahan mengenai peresmian gedung, penandatanganan kerjasama, pemberian bantuan sosial, aktivitas tinjauan langsung kelapangan (blusukan), penerimaan tamu dari berbagai pihak, kegiatan bidang ekonomi, dan unggahan tentang kegiatan bidang pembangunan yang ada pada akun Instagram Prokopim Pemko Medan?

Jawaban : Sudah bagus, semua informasi disampaikan dengan jelas. Isi berita dengan judul saling berkaitan sehingga tidak menimbulkan pertanyaan saat membaca judul. Isi berita juga sudah cukup jelas, terdapat informasi dan narasumber yang terkait pemberitaan

2. Bagaimana pendapat dan pandangan saudara/i tentang unggahan yang berkaitan dengan berita laporan hasil kerja Pemerintah Kota Medan yang diunggah pada akun media sosial Instagram Prokopim Pemko Medan?

Jawaban : Di akun media sosial @prokopim\_pemkomedan, terdapat banyak sekali berita *up to date*. Berita yang mengarah ke Walikota Medan yang membuat perubahan dan memantau progres kerja pembangunan, namun menurut saya pribadi masih kurang banyak tampilan berupa data atau infografik yang ditampilkan. Padahal, informasi berupa rangkuman data progres atau pembangunan akan lebih mudah dipahami dalam bentuk infografik

3. Apa pendapat saudara/i tentang unggahan yang berhubungan dengan informasi dan himbauan yang disampaikan oleh Pemerintah Kota Medan pada akun Instagram Prokopim Pemko Medan?

Jawaban : Beberapa himbauan atau informasi penting, misal terkait perubahan arus lalu lintas karena ada suatu kegiatan, kurang banyak dan cepat untuk di informasikan, sehingga saya pribadi terkadang belum terpapar informasi perubahan tersebut.

4. Apa pendapat saudara/i tentang postingan yang terkait dengan ucapan selamat hari besar nasional yang dilakukan Pemerintah Kota Medan pada akun Instagram Prokopim Pemko Medan?

Jawaban : Sudah bagus, semua hari besar diucapkan

5. Apa pendapat saudara/i tentang video yang ada pada akun media sosial Instagram Prokopim Pemko Medan?

Jawaban : Video interaktif dan penuh dengan informasi, mengikuti *style* anakmuda

6. Apa tanggapan saudara/i tentang tokoh-tokoh Pemerintah Kota Medan yang tampil di akun media sosial Instagram Prokopim Pemko Medan?

Jawaban : Menurut saya tidak terlalu banyak tokoh yang muncul di akuninstagram prokopim

7. Apa saran dan masukan saudara/i terhadap Pemerintah Kota Medan agar dapat mengupayakan lagi dalam membangun citra pada akun media sosial Instagram Prokopim Pemko Medan?

Jawaban : Lebih banyak menginformasikan progres kerja pembangunan di Kota Medan, agar masyarakat lebih banyak mendapatkan informasi tidak hanya *ceremonial* saja

8. Bagaimana literasi bagian protokol dan komunikasi pimpinan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pelayanan informasi mediasosial pemerintah Kota Medan?

Jawaban : Lebih banyak menyampaikan data, informatif, singkat dan padat agar mudah dipahami dalam waktu singkat sehingga informasi tersampaikan dengan tepat.

### **Wawancara Ilham**

1) Apa pendapat saudara/i tentang unggahan yang berkaitan dengan kegiatan-kegiatan Pemerintah Kota Medan seperti unggahan mengenai peresmian gedung, penandatanganan kerjasama, pemberian bantuan sosial, aktivitas tinjauan langsung kelapangan (blusukan), penerimaan tamu dari berbagai pihak, kegiatan bidang ekonomi, dan unggahan tentang kegiatan bidang pembangunan yang ada pada akun Instagram Prokopim Pemko Medan?

Jawaban : Pendapat saya jadi bagi masyarakat bisa tau progres pembangun yang dilakukan pemko Medan seharusnya masyarakat tau

2) Bagaimana pendapat dan pandangan saudara/i tentang unggahan yang berkaitan dengan berita laporan hasil kerja Pemerintah Kota Medan yang diunggah pada akun media sosial Instagram Prokopim Pemko Medan?

Jawaban : Pendapat saya memang seharusnya hasil kerja di sampai kepada masyarakat aga lebih menimbulkan rasa kepercayaan

3) Apa pendapat saudara/i tentang unggahan yang berhubungan dengan informasi dan himbauan yang disampaikan oleh Pemerintah Kota Medan pada akun Instagram Prokopim Pemko Medan?

Jawaban : Pendapat saya seharusnya lebih banyak himbauan agar masyarakat tau, mengingat kan masyarakat, meningkatkan kesadaran terhadap himbauan apa saja.

4) Apa pendapat saudara/i tentang postingan yang terkait dengan ucapan selamat hari besar nasional yang dilakukan Pemerintah Kota Medan pada akun Instagram Prokopim Pemko Medan?

Jawaban : Pendapat saya sudah wajar jika ada ucapan selamat

5) Apa pendapat saudara/i tentang video yang ada pada akun media sosial Instagram Prokopim Pemko Medan?

Jawaban : Pendapat saya di zaman sekarang masyarakat lebih aktif bersosial media, maka nya dari dari itu segala bentuk lebih banyak di share di internet.

6) Apa tanggapan saudara/i tentang tokoh-tokoh Pemerintah Kota Medan yang tampil di akun media sosial Instagram Prokopim Pemko Medan?

Jawaban : Memberikan dampak positif terhadap masyarakat tentunya, karna dengan mereka (tokoh-tokoh pemerintah) hadir, mereka bisa langsung menyalurkan aspirasi masyarakat secara transparan

7) Apa saran dan masukan saudara/i terhadap Pemerintah Kota Medan agar dapat mengupayakan lagi dalam membangun citra pada akun media sosial Instagram Prokopim Pemko Medan?

Jawaban :

- a) Meningkatkan interaksi dengan masyarakat melalui akun Instagram tersebut, dengan cara merespons pertanyaan, saran, atau masukan dari masyarakat secara cepat dan tepat.
- b) Melakukan evaluasi dan analisis secara berkala terhadap kinerja akun Instagram Prokopim Pemko Medan, untuk memperbaiki kualitas dan memaksimalkan pengaruhnya sebagai sarana komunikasi pemerintah dengan masyarakat.
- c) Mengoptimalkan penggunaan fitur-fitur Instagram seperti Stories, IGTV, dan Instagram Live, untuk menghadirkan informasi yang lebih menarik dan interaktif bagi masyarakat



8) Bagaimana literasi bagian protokol dan komunikasi pimpinan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pelayanan informasi media sosial pemerintah Kota Medan?

Jawaban : Peningkatan pemahaman masyarakat tentang pelayanan informasi media sosial Pemerintah Kota Medan, literasi Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan dapat berperan penting dalam beberapa hal. Pertama, dengan literasi yang memadai, Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan dapat menyusun konten yang mudah dipahami dan bermanfaat bagi masyarakat. Kedua, literasi juga dapat membantu Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan dalam mengelola interaksi dengan masyarakat melalui media sosial dan merespon permintaan atau pertanyaan dengan baik dan cepat. Selain itu, literasi juga membantu Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan untuk memilih jenis konten yang tepat untuk platform media sosial tertentu dan mengelola konten dengan baik, termasuk dalam hal tata bahasa dan gaya bahasa yang digunakan. Hal ini dapat membantu masyarakat untuk lebih mudah memahami pesan yang disampaikan oleh Pemerintah Kota Medan melalui media sosial. Dengan demikian, literasi Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan berperan penting dalam meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan informasi media sosial Pemerintah Kota Medan kepada masyarakat.

## **Wawancara Devriansyah Tanjung**

1. Apa pendapat saudara/i tentang unggahan yang berkaitan dengan kegiatan-kegiatan Pemerintah Kota Medan seperti unggahan mengenai peresmian gedung, penandatanganan kerjasama, pemberian bantuan sosial, aktivitas tinjauan langsung kelapangan (blusukan), penerimaan tamu dari berbagai pihak, kegiatan bidang ekonomi, dan unggahan tentang kegiatan bidang pembangunan yang ada pada akun Instagram Prokopim Pemko Medan?

Jawaban : Cukup baik, karena dengan adanya unggahan tersebut, masyarakat dapat mengetahui segala sesuatu tindakan atau kegiatan yang dilakukan pemerintah kota medan

2. Bagaimana pendapat dan pandangan saudara/i tentang unggahan yang berkaitan dengan berita laporan hasil kerja Pemerintah Kota Medan yang diunggah pada akun media sosial Instagram Prokopim Pemko Medan?

Jawaban : Sangat mendukung adanya transparansi laporan kerja yang dilakukan pemerintah kota medan, karena dengan adanya postingan tersebut kami sebagai masyarakat dapat mengetahui apa saja yang dilakukan pemerintah kota medan

3. Apa pendapat saudara/i tentang unggahan yang berhubungan dengan informasi dan himbauan yang disampaikan oleh Pemerintah Kota Medan pada akun Instagram Prokopim Pemko Medan?

Jawaban : Sangat senang dengan adanya himbauan yang dilakukan pemko medan karena dengan adanya himbauan itu dapat dinilai pemerintah kota medan peduli dengan masyarakat kota medan itu sendiri

4. Apa pendapat saudara/i tentang postingan yang terkait dengan ucapan selamat hari besar nasional yang dilakukan Pemerintah Kota Medan pada akun Instagram Prokopim Pemko Medan?

Jawaban : Karena kota medan adalah kota yang multikulturalisme sudah selayaknya pemerintah kota medan mengucapkan selamat hari besar agama dari agama apapun dan budaya apapun

5. Apa pendapat saudara/i tentang video yang ada pada akun media sosial Instagram Prokopim Pemko Medan?

Jawaban : Video cukup menjelaskan apa yang sudah dilakukan pemerintah kota medan

6. Apa tanggapan saudara/i tentang tokoh-tokoh Pemerintah Kota Medan yang tampil di akun media sosial Instagram Prokopim Pemko Medan?

Jawaban : Saya yakin tokoh yang ada dipemerintah kota medan cukup baik karena saya percaya bahwa pengangkatan tokoh tokoh dipemerintah kota medan tidaklah sembarangan

7. Apa saran dan masukan saudara/i terhadap Pemerintah Kota Medan agar dapat mengupayakan lagi dalam membangun citra pada akun media sosial Instagram Prokopim Pemko Medan?

Jawaban : Saran saya, pemerintah kota medan dapat membenahi pekayanan publik di tingkat kecamatan dan kelurahan, karena tidak sedikit keluhan masyarakat terkait pelayanan publik di kecamatan ataupun kelurahan

8. Bagaimana literasi bagian protokol dan komunikasi pimpinan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pelayanan informasi media sosial pemerintah Kota Medan?

Jawaban : Karena dengan adanya postingan di media online, masyarakat dapat membaca dan mengetahui apa saja kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah kota medan terutama pak wali sebagai pimpinan tertinggi di kota medan.

## G. Lampiran Surat Pengambilan Data/Riset



# UNIVERSITAS MEDAN AREA

## FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate/Jalan PBSI Nomor 1 ☎ (061) 7366878, 7360168, 7364348, 7366781, Fax (061) 7366958 Medan 20223  
Kampus II : Jalan Seliabud Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A, ☎ (061) 8201994, Fax (061) 8226331 Medan 20122  
Website [www.uma.ac.id](http://www.uma.ac.id) E-mail: [univ\\_medanarea@uma.ac.id](mailto:univ_medanarea@uma.ac.id)

Nomor : DS/FIS.3/01.10/II/2023  
Lamp : -  
Hal : Pengambilan Data/Riset

01 Februari 2023

Kepada Yth,  
**Kepala Kantor Walikota Medan**  
Di  
Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan rekomendasi dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :

Nama : Muhammad Rafi Agung Rezwy  
N P M : 188530011  
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset ke **Kepala Kantor Walikota Medan, Jl. Kapten Maulana Lubis No.2, Petisah Tengah, Kec. Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara 20231** dengan judul Skripsi **PERAN LITERASI PROKOPIM DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN INFORMASI MEDIA SOSIAL DI PEMERINTAH KOTA MEDAN**

Perlu kami sampaikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.


Dekan,  
  
Dr. **Fitri Juliana Hasibuan, M.Si**

Tembusan  
- Mahasiswa Ybs  
- Arsip





## H. Lampiran Surat Balasan Riset

**PEMERINTAH KOTA MEDAN**  
**BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH**

Jalan Jenderal Besar A. H. Nasution No. 32 Medan Kode Pos 20233  
E-mail : [brida@pemkomedan.go.id](mailto:brida@pemkomedan.go.id) Website : [www.brida.pemkomedan.go.id](http://www.brida.pemkomedan.go.id)

---

**SURAT KETERANGAN RISET**  
NOMOR : 070/ 296 /BRIDA/2023

Berdasarkan Surat Keputusan Walikota Medan Nomor : 57 Tahun 2001, Tanggal 13 November 2001 dan Peraturan Walikota Medan Nomor : 97 Tahun 2022, tanggal 30 Desember 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Medan dan setelah membaca/memperhatikan surat dari: Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Nomor: 005/FIS.3/01.10/II/2023. Tanggal: 01 Februari 2023. Hal: Pengambilan Data/Riset.

Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan dengan ini memberikan Surat Keterangan Riset kepada :

Nama : Muhammad Rafi Agung Rezwy.  
NPM : 188530011.  
Program Studi : Ilmu Komunikasi.  
Lokasi : Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim) Sekretariat Daerah Kota Medan.  
Judul : "Peran Literasi Prokopim Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Media Sosial di Pemerintah Kota Medan".  
Lamanya : 1 (satu) Minggu.  
Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.


Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum melakukan Riset terlebih dahulu harus melapor kepada pimpinan Organisasi Perangkat Daerah lokasi Yang ditetapkan.
2. Mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku di lokasi Riset.
3. Tidak dibenarkan melakukan Riset atau aktivitas lain di luar lokasi yang telah ditetapkan.
4. Hasil Riset diserahkan kepada Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan selambat lambatnya 2 (dua) bulan setelah Riset dalam bentuk *soft copy* atau melalui Email ([bridamedan@gmail.com](mailto:bridamedan@gmail.com)).
5. Surat keterangan Riset dinyatakan batal apabila pemegang surat keterangan tidak mengindahkan ketentuan atau peraturan yang berlaku pada Pemerintah Kota Medan.
6. Surat keterangan Riset ini berlaku sejak tanggal dikeluarkan.

Demikian Surat ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Medan  
Pada Tanggal : 22 Februari 2023


KEPALA BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH  
KOTA MEDAN

  
MANSURYAH, S.Sos, M.AP  
PEMBINA TK.I  
NIP. 19680509 198909 1 001

**Tembusan :**  
1. Wali Kota Medan (sebagai Laporan).  
2. Kepala Bagian Prokopim Setda Kota Medan.  
3. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.  
4. Arsip.



## I. Lampiran Surat Selasai Riset

**PEMERINTAH KOTA MEDAN**  
**BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH**  
Jalan Jenderal Besar A. H. Nasution No. 32 Medan Kode Pos 20233  
E-mail : brida@pemkomedan.go.id Website : www.berida.pemkomedan.go.id

---

**SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN**  
No : 070/324/BRIDA/2023

1. Berdasarkan Surat Keterangan Penelitian Dari Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Medan Nomor: 070/296/BRIDA/2023. Tanggal: 22 Februari 2023 dengan ini memberikan keterangan kepada nama dibawah ini :


Nama : Muhammad Rafi Agung Rezwy.  
NPM : 188530011.  
Program Studi : Ilmu Komunikasi.  
Lokasi : Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan (Propkopim) Sekretariat Daerah Kota Medan.  
Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Bahwa yang bersangkutan tersebut di atas telah menyelesaikan Penelitian di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Medan.

2. Demikian Surat Keterangan ini disampaikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Dikeluarkan di : Medan  
Pada Tanggal : 28 Februari 2023

KEPALA BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH  
KOTA MEDAN

  
MANSURSYAH, S.Sos, M.AP  
NID. 19680509 198909 1 001

Tembusan :  
1. Walikota Medan, (sebagai laporan).  
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.  
3. Kepala Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kota Medan  
4. Arsip.