

Implementasi Model SMCR dalam Strategi Komunikasi Layanan Publik di KOMINFO Kota Medan (*The Implementation of the SMCR Model in Public Service Communication Strategy at KOMINFO Medan City*)

Muhammad Reza Hanafi^{1*}, Syukur Kholil²

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan^{1,2}

muhammad4004243008@uinsu.ac.id^{1*}, syukurkholil@uinsu.ac.id²



Riwayat Artikel:

Diterima pada 15 Oktober 2024
 Revisi 1 pada 14 November 2024
 Revisi 2 pada 24 Desember 2024
 Revisi 3 pada 27 Desember 2024
 Disetujui pada 3 Januari 2025

Abstract

Purpose: This study aims to evaluate and explore the application of the SMCR Model (Source, Message, Channel, Receiver) in public service communication strategies at the Department of Communication and Information (Kominfo) in Medan City, with particular emphasis on exploring patterns of communication effectiveness and public engagement.

Methodology: The method used is a case study with data collection through interviews, observation, and documentation. The analysis is based on the SMCR components, including source, message, channel, and receiver.

Results: The results show that the credibility of the information source, message clarity, and the use of diverse communication channels play significant roles in the effectiveness of public communication. However, challenges related to the digital divide still hinder information access for certain segments of society. Strategic implementation steps have been identified, including: establishing a multi-channel communication framework, developing capacity building programs for communication staff, implementing regular channel effectiveness monitoring systems, and creating targeted outreach programs for digitally underserved communities.

Limitations: The limitation of this research lies in its limited regional scope and focus on a single institution, which may affect the generalizability of the findings.

Contribution: The contribution of this study is providing practical recommendations for public institutions to develop more inclusive communication strategies, especially in addressing the digital divide through channel diversification and improving staff capacity.

Keywords: *SMCR Model, Public Communication, Digitalization, Kominfo, Medan City.*

How to Cite: Hanafi, M, R., Kholil, S. (2024). Implementasi Model SMCR dalam Strategi Komunikasi Layanan Publik di KOMINFO Kota Medan. *Jurnal Studi Ilmu Sosial dan Politik*, 4(1), 27-37.

1. Pendahuluan

Strategi komunikasi dalam layanan publik menjadi semakin penting Di era digital yang berkembang pesat, Pemerintah dan lembaga publik dituntut untuk menyampaikan informasi yang akurat, cepat, dan mudah diakses oleh masyarakat (Febri Ramadhan & Tamaya, 2021). Menurut data dari *We Are Social dan Hootsuite* (2023), jumlah pengguna internet di Indonesia telah mencapai lebih dari 204 juta, atau sekitar 73,7% dari populasi. Hal ini menandakan bahwa digitalisasi telah membawa perubahan besar dalam cara pemerintah berkomunikasi dengan warganya, termasuk dalam penyampaian layanan publik. Dengan demikian, strategi komunikasi yang efektif dan berbasis digital sangat diperlukan untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat yang semakin meningkat (Regiyati & Rusli, 2021).

Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Kota Medan memiliki peran yang signifikan dalam mengelola dan menyebarkan informasi publik (Hafiz, 2020; Oktaviani & Yuniarti, 2020; Sulastri et al., 2022). Sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas komunikasi dan informasi di tingkat kota (Razak & Sumanti, 2023), Dinas Kominfo berfungsi untuk menjembatani antara pemerintah dan masyarakat, memastikan informasi yang diberikan selalu akurat dan relevan (Perwitasari et al., 2023; Siregar et al., 2021). Dalam beberapa tahun terakhir, Kominfo Kota Medan telah mengambil langkah-langkah untuk memanfaatkan teknologi digital dalam strategi komunikasi mereka, seperti menggunakan media sosial, aplikasi mobile, dan situs web resmi untuk menyampaikan informasi terkait layanan publik, kebijakan, dan program pemerintah. Hal ini sejalan dengan arahan pemerintah untuk memperkuat transformasi digital melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Perkembangan teknologi informasi juga telah mendorong perubahan dalam pola komunikasi publik (Fhonna & Marzuki, 2020; Razak & Sumanti, 2023). Jika sebelumnya komunikasi pemerintah cenderung satu arah, kini semakin banyak upaya untuk menciptakan komunikasi yang bersifat dua arah (Kholil, 2024; Kholil et al., 2019; Prastiwi et al., 2022). Penggunaan platform digital memungkinkan masyarakat memberikan umpan balik langsung kepada pemerintah, sehingga tercipta dialog yang lebih terbuka dan responsif. Meski begitu, tantangan tetap ada, terutama dalam memastikan bahwa informasi yang disampaikan dapat menjangkau semua lapisan masyarakat, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan akses teknologi. Menurut survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2022, sekitar 30% masyarakat di Indonesia masih mengalami kesenjangan digital, khususnya di wilayah pedesaan dan daerah terluar.

Model SMCR (Source, Message, Channel, Receiver) yang diperkenalkan oleh David Berlo pada tahun 1960 memberikan kerangka kerja yang sistematis dalam memahami proses komunikasi (Hafiz, 2020). Model ini menekankan bahwa komunikasi melibatkan beberapa elemen penting: sumber yang mengirim pesan, pesan itu sendiri, saluran yang digunakan untuk menyampaikan pesan, dan penerima yang menerima pesan tersebut. Keempat komponen ini harus diperhatikan agar pesan dapat diterima dan dipahami dengan benar oleh audiens. Dalam konteks layanan publik, Model SMCR dapat membantu mengidentifikasi kelemahan dalam strategi komunikasi dan memberikan panduan untuk meningkatkan efektivitas penyampaian informasi. Penelitian oleh (Suherlan, 2022) menunjukkan bahwa penggunaan Model SMCR secara komprehensif dapat meningkatkan kejelasan dan keterlibatan publik dalam program-program pemerintah.

Komunikasi yang efektif dalam layanan publik tidak hanya tentang menyampaikan informasi, tetapi juga tentang membangun kepercayaan dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan (Halim & Adiarto, 2021). Studi (Razak & Sumanti, 2023) menunjukkan bahwa pemerintah daerah yang aktif menggunakan media digital dalam strategi komunikasinya cenderung memiliki tingkat partisipasi publik yang lebih tinggi. Misalnya, melalui kampanye digital untuk program vaksinasi COVID-19, pemerintah berhasil meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam waktu yang relatif singkat. Dalam hal ini, penggunaan media digital sebagai saluran komunikasi menunjukkan efektivitasnya dalam menjangkau masyarakat secara luas.

Di balik potensi tersebut, ada sejumlah tantangan yang dihadapi dalam implementasi strategi komunikasi berbasis digital. Salah satu tantangan utama adalah kesenjangan digital di kalangan masyarakat. Meski tingkat penetrasi internet di Indonesia terus meningkat, masih ada kelompok masyarakat yang memiliki akses terbatas terhadap teknologi, terutama di daerah pedesaan atau pinggiran kota. Hal ini dapat menyebabkan kesenjangan informasi yang menghambat tujuan komunikasi publik yang inklusif. Oleh karena itu, strategi komunikasi yang dirancang harus mempertimbangkan keberagaman aksesibilitas masyarakat dan memastikan bahwa semua lapisan masyarakat dapat dijangkau (Yudiyanto & Kholil, 2024).

Tujuan penulisan artikel ini adalah untuk mengeksplorasi bagaimana Model SMCR dapat diterapkan dalam strategi komunikasi layanan publik di Kominfo Kota Medan. Artikel ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas komunikasi dan memberikan

rekomendasi untuk mengatasi tantangan dalam penyampaian informasi. Dengan menerapkan Model SMCR, diharapkan Kominfo Kota Medan dapat lebih efisien dalam merancang strategi komunikasi yang responsif dan partisipatif.

Pentingnya komunikasi yang baik dalam layanan publik tidak hanya berpengaruh pada penyebaran informasi, tetapi juga pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Ketika masyarakat merasa informasi yang mereka terima jelas dan dapat diandalkan, kepercayaan terhadap pemerintah cenderung meningkat. Sebaliknya, komunikasi yang kurang efektif dapat menimbulkan kebingungan atau bahkan ketidakpercayaan. Oleh karena itu, strategi komunikasi yang efektif merupakan kunci dalam membangun hubungan yang positif antara pemerintah dan warga negara.

Penerapan Model SMCR dalam strategi komunikasi Kominfo Kota Medan dapat menjadi pendekatan yang efektif untuk menjawab tantangan komunikasi digital saat ini. Sebagai sumber informasi, Dinas Kominfo perlu memastikan bahwa pesan yang disampaikan memiliki kredibilitas tinggi dan relevan dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu, dalam merancang pesan, penting untuk mempertimbangkan bahasa yang digunakan agar dapat dipahami oleh berbagai lapisan masyarakat. Saluran komunikasi yang dipilih, seperti media sosial, situs web, atau aplikasi pesan singkat, juga harus sesuai dengan kebiasaan audiens yang ditargetkan, sementara penerima atau masyarakat diharapkan memberikan umpan balik yang dapat memperbaiki kualitas layanan (Anggetha & Albari, 2024).

2. Metodologi penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus untuk menganalisis implementasi Model SMCR dalam strategi komunikasi layanan publik di Kominfo Kota Medan. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan penelitian untuk mengeksplorasi secara mendalam bagaimana Kominfo Kota Medan menerapkan Model SMCR dalam konteks tertentu, yaitu penyampaian informasi dan layanan kepada masyarakat (Johara et al., 2023). Studi kasus dianggap relevan karena fokusnya pada fenomena kontemporer dalam konteks dunia nyata, di mana peneliti dapat menggali secara detail tentang dinamika dan kompleksitas proses komunikasi. Menurut (Hafiz, 2020) pendekatan studi kasus efektif dalam menggali fenomena yang kompleks dan memungkinkan eksplorasi yang mendalam terkait proses dan praktik tertentu. Pendekatan ini juga memberikan keleluasaan untuk mengevaluasi efektivitas penerapan Model SMCR dalam menghadapi tantangan komunikasi di lapangan.

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh melalui beberapa teknik pengumpulan data, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan beberapa narasumber yang terlibat langsung dalam kegiatan komunikasi di Kominfo Kota Medan, termasuk pejabat komunikasi, staf media sosial, dan petugas layanan informasi publik. Wawancara bertujuan untuk mendapatkan perspektif mendalam tentang bagaimana mereka merancang pesan, memilih saluran komunikasi, serta menilai respons masyarakat terhadap berbagai program komunikasi yang dilakukan. Sebagaimana diungkapkan oleh Creswell dan Poth (2018), wawancara memberikan data kualitatif yang kaya dan memungkinkan peneliti memahami pengalaman serta pandangan subjektif para responden. Selain itu, observasi langsung juga dilakukan pada kegiatan komunikasi publik yang diselenggarakan oleh Kominfo, seperti konferensi pers dan kegiatan sosialisasi di lapangan. Teknik ini membantu peneliti melihat secara langsung proses komunikasi yang berlangsung dan interaksi antara penyelenggara dan masyarakat. Dokumentasi berupa laporan tahunan, arsip publikasi digital, dan materi promosi digunakan untuk melengkapi data dari wawancara dan observasi, serta memverifikasi informasi yang dikumpulkan dari berbagai sumber.

Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif-kualitatif. Data yang terkumpul dari wawancara, observasi, dan dokumentasi dipetakan berdasarkan komponen-komponen dalam Model SMCR, yaitu sumber, pesan, saluran, dan penerima. Teknik analisis ini sesuai dengan pendapat Miles, Huberman, dan Saldana (2014), yang menyatakan bahwa analisis kualitatif melibatkan proses pemahaman data secara mendalam dengan cara mengidentifikasi tema-tema atau pola-pola yang muncul. Dalam konteks penelitian ini, analisis dilakukan untuk mengevaluasi efektivitas setiap komponen Model SMCR dalam mendukung komunikasi publik di Kominfo Kota Medan. Selain itu,

peneliti juga berusaha mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau hambatan dalam penerapan model tersebut.

Untuk meningkatkan validitas dan reliabilitas temuan, penelitian ini menerapkan triangulasi data, di mana informasi yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi dibandingkan dan diselaraskan. (Latif & Sos, 2022) menjelaskan bahwa triangulasi membantu dalam meningkatkan keakuratan hasil penelitian dengan memastikan bahwa data yang diperoleh didukung oleh berbagai sumber yang independen. Dengan demikian, temuan penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai implementasi Model SMCR dalam strategi komunikasi layanan publik di Kominfo Kota Medan, serta menawarkan rekomendasi untuk mengoptimalkan efektivitas komunikasi publik di era digital.

3. Hasil dan pembahasan

3.1 Implementasi Model SMCR dalam Strategi Komunikasi Layanan Publik di Kominfo Kota Medan

Implementasi Model SMCR dalam strategi komunikasi layanan publik di Kominfo Kota Medan dapat dilihat melalui empat komponen utama: sumber, pesan, saluran, dan penerima. Komponen pertama, yaitu sumber, merujuk pada aktor yang menjadi sumber informasi. Dalam konteks ini, sumber informasi utama adalah pejabat dan staf Dinas Kominfo yang bertanggung jawab atas penyampaian informasi publik. Mereka termasuk kepala dinas, pejabat komunikasi, serta tim media sosial yang memiliki tugas untuk mengelola penyebaran informasi. Keberhasilan strategi komunikasi sangat dipengaruhi oleh kredibilitas dan kompetensi sumber dalam menyampaikan informasi. Kredibilitas ini penting untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap informasi yang diberikan. Pejabat yang memiliki pengetahuan mendalam tentang kebijakan yang disampaikan akan lebih mampu meyakinkan publik dan menanggapi pertanyaan atau keluhan dengan tepat.

Pada komponen pesan, berbagai jenis informasi disampaikan oleh Kominfo Kota Medan untuk memenuhi kebutuhan komunikasi publik. Pesan yang disampaikan dapat berupa pengumuman terkait layanan publik, informasi kebijakan pemerintah, edukasi tentang program-program tertentu, atau kampanye kesadaran masyarakat seperti pencegahan COVID-19. Efektivitas pesan sangat bergantung pada kejelasan, relevansi, dan ketepatan informasi yang diberikan. Pesan yang disampaikan perlu disesuaikan dengan latar belakang dan karakteristik audiens yang beragam. Misalnya, pesan yang ditujukan kepada masyarakat umum tentang layanan kesehatan akan berbeda dengan pesan yang ditujukan kepada pelaku usaha terkait kebijakan pajak. Oleh karena itu, kemampuan untuk menyusun pesan yang jelas dan tepat sasaran merupakan kunci keberhasilan dalam komunikasi publik.



Gambar 1. Model SMCR dalam Komunikasi Layanan Publik

Saluran atau media yang digunakan oleh Kominfo Kota Medan mencakup berbagai platform, termasuk media sosial seperti Facebook, Instagram, dan Twitter, situs web resmi pemerintah, aplikasi mobile, radio lokal, serta baliho dan spanduk di lokasi strategis. Media sosial telah menjadi saluran utama karena kemampuannya untuk menjangkau audiens yang luas dan mendapatkan umpan balik dengan cepat. Selain itu, penggunaan situs web resmi untuk publikasi informasi juga membantu menyediakan sumber rujukan yang kredibel dan dapat diakses kapan saja. Namun, penggunaan media tradisional seperti radio masih penting untuk menjangkau segmen masyarakat yang tidak memiliki akses internet. Pilihan saluran komunikasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa informasi dapat menjangkau semua kelompok masyarakat, baik di perkotaan maupun di daerah pinggiran.

Receiver atau penerima dalam Model SMCR adalah masyarakat yang menjadi target dari strategi komunikasi Kominfo Kota Medan. Penerima pesan terdiri dari berbagai segmen, mulai dari masyarakat umum, pelajar, pengusaha, hingga komunitas tertentu yang memiliki kepentingan khusus terhadap informasi yang disampaikan. Segmen audiens yang berbeda memerlukan pendekatan komunikasi yang berbeda pula. Misalnya, dalam kampanye pencegahan penyakit, pesan untuk kalangan pelajar mungkin lebih interaktif dan menggunakan bahasa yang ringan, sementara pesan untuk kalangan lanjut usia memerlukan penjelasan yang lebih rinci dan dapat diakses melalui media yang lebih tradisional seperti radio. Pemahaman yang baik tentang karakteristik penerima sangat penting untuk menyesuaikan strategi komunikasi yang digunakan.

Keberhasilan implementasi Model SMCR di Kominfo Kota Medan juga ditentukan oleh interaksi antara keempat komponen tersebut. Misalnya, meskipun pesan yang disampaikan sudah jelas dan menggunakan saluran yang tepat, jika sumber tidak memiliki kredibilitas atau penerima kurang mempercayai informasi tersebut, maka efektivitas komunikasi bisa menurun. Oleh karena itu, penyesuaian antara sumber, pesan, saluran, dan karakteristik penerima harus diperhatikan secara holistik. Misalnya, dalam penanganan krisis atau isu publik tertentu, peran sumber yang memiliki otoritas tinggi, seperti kepala dinas, dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap informasi yang disampaikan.

Dalam praktiknya, tantangan yang dihadapi Kominfo Kota Medan adalah memastikan bahwa semua segmen masyarakat dapat terjangkau oleh strategi komunikasi yang diterapkan. Kesenjangan digital masih menjadi kendala, terutama bagi masyarakat yang tinggal di wilayah pedesaan atau kelompok lanjut usia yang kurang terbiasa menggunakan teknologi digital. Penggunaan media sosial dan situs web, meskipun efektif bagi kalangan muda dan profesional, harus diimbangi dengan komunikasi yang lebih inklusif, seperti melalui radio lokal atau pengumuman di tempat-tempat umum. Dengan demikian, diversifikasi saluran komunikasi menjadi penting untuk menjamin keterjangkauan informasi oleh seluruh lapisan masyarakat.

Selain itu, respons masyarakat atau feedback dari penerima pesan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan efektivitas strategi komunikasi. Kominfo Kota Medan dapat memanfaatkan umpan balik dari masyarakat yang diberikan melalui media sosial, survei online, atau layanan pengaduan untuk menilai apakah pesan yang disampaikan sudah sesuai dengan harapan dan kebutuhan publik. Evaluasi ini membantu dalam mengidentifikasi kelemahan dalam implementasi Model SMCR dan mengoptimalkan strategi komunikasi ke depannya. Misalnya, jika ditemukan bahwa pesan tertentu kurang dipahami oleh masyarakat, maka perlu dilakukan penyesuaian dalam cara penyampaian atau penggunaan saluran yang lebih tepat.

Penggunaan Model SMCR dalam strategi komunikasi layanan publik di Kominfo Kota Medan memungkinkan penanganan isu-isu krusial secara lebih efektif. Misalnya, dalam menghadapi pandemi COVID-19, penggunaan media sosial dan saluran digital lainnya memungkinkan penyebaran informasi yang cepat dan dapat menjangkau banyak orang sekaligus. Seperti yang disampaikan dalam siaran Metro TV "Dialog Khusus" (15 Maret 2023), Kepala Dinas Kominfo Kota Medan menyatakan, "Strategi multi-channel yang kami terapkan telah berhasil meningkatkan jangkauan informasi hingga 40% dibanding tahun sebelumnya." Hal senada juga diungkapkan dalam program Radio Republica Indonesia (RRI) Medan "Fokus Pagi" (22 April 2023), di mana dipaparkan bahwa "penggunaan

kombinasi media konvensional dan digital telah membantu masyarakat memahami protokol kesehatan dengan lebih baik."

Di sisi lain, untuk informasi yang membutuhkan pemahaman mendalam, seperti kebijakan perpajakan atau perizinan usaha, Kominfo dapat menyediakan sesi konsultasi atau webinar yang melibatkan pejabat berwenang sebagai narasumber untuk menjawab pertanyaan langsung dari masyarakat. Dalam liputan TVRI Medan "Kabar Medan" (8 Juni 2023), ditayangkan bagaimana sesi konsultasi virtual yang diselenggarakan Kominfo berhasil membantu lebih dari 500 UMKM memahami prosedur perizinan usaha dengan lebih baik.

Secara keseluruhan, implementasi Model SMCR di Kominfo Kota Medan menunjukkan bahwa komunikasi publik yang terencana dan strategis dapat meningkatkan partisipasi dan keterlibatan masyarakat dalam proses pemerintahan. Implikasi dari penerapan model ini terhadap kualitas layanan publik dapat dilihat dari beberapa aspek: Pertama, peningkatan responsivitas layanan dimana masyarakat mendapatkan informasi dan tanggapan lebih cepat melalui berbagai saluran komunikasi. Kedua, transparansi layanan menjadi lebih baik karena adanya sistem komunikasi yang terstruktur dan dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat. Ketiga, efisiensi pelayanan meningkat melalui penggunaan teknologi komunikasi yang tepat guna. Dengan terus mengevaluasi dan menyesuaikan strategi komunikasi sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat, Dinas Kominfo Kota Medan diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas layanan publik dan menjaga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

3.2 Analisis Efektivitas Model SMCR dalam Layanan Publik Kominfo Kota Medan

Evaluasi efektivitas implementasi Model SMCR dalam strategi komunikasi layanan publik di Kominfo Kota Medan dapat dianalisis menggunakan beberapa parameter indikator efektivitas komunikasi. Menurut Steers (dalam Rahman, 2020), efektivitas komunikasi dapat diukur melalui tiga indikator utama: adaptabilitas, produktivitas, dan kepuasan. Sementara itu, Gibson et al. (2021) menambahkan parameter efisiensi dan pengembangan sebagai indikator penting dalam mengukur efektivitas komunikasi organisasi publik.

Pada komponen sumber (*source*), efektivitas komunikasi dapat dianalisis menggunakan indikator kredibilitas yang dikemukakan oleh Hovland dan Weiss (2019), yaitu *expertise* (keahlian) dan *trustworthiness* (kepercayaan). Kredibilitas sumber yang tinggi, seperti ketika kepala dinas atau pejabat senior menyampaikan informasi, meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat. Parameter ini sejalan dengan teori *Source Credibility Theory* yang dikemukakan oleh Berlo (2018), yang menekankan pentingnya kompetensi, karakter, dan karisma komunikator.

Dalam aspek pesan (*message*), efektivitas dinilai menggunakan parameter yang dikembangkan oleh Lasswell (2020), mencakup *clarity* (kejelasan), *consistency* (konsistensi), dan *channel capability* (kemampuan saluran). Sikumbang et al. (2023) menambahkan bahwa relevansi dan cara penyampaian informasi juga menjadi indikator penting dalam mengukur efektivitas pesan. Pada komponen saluran (*channel*), efektivitas komunikasi diukur menggunakan parameter Media Richness Theory yang dikemukakan oleh Daft dan Lengel (2018), meliputi: kemampuan menangani *multiple cues*, variasi bahasa, personal fokus, dan *immediate feedback*. Kominfo Kota Medan telah menerapkan diversifikasi saluran komunikasi, baik digital maupun tradisional, yang dapat dianalisis menggunakan parameter tersebut.

Untuk komponen penerima (*receiver*), analisis efektivitas menggunakan parameter yang dikembangkan oleh Rogers (2021) dalam *Diffusion of Innovation Theory*, yaitu: *awareness* (kesadaran), *interest* (ketertarikan), *evaluation* (evaluasi), *trial* (percobaan), dan *adoption* (adopsi). Keberhasilan strategi komunikasi Kominfo dapat diukur dari sejauh mana masyarakat melalui tahapan-tahapan tersebut. Tantangan utama dalam implementasi Model SMCR di Kominfo Kota Medan dapat dianalisis menggunakan Digital Divide Theory yang dikemukakan oleh Van Dijk (2020), yang membagi kesenjangan digital menjadi empat tingkatan: akses motivasional, akses material, keterampilan digital, dan penggunaan. Menurut teori ini, masih adanya segmen masyarakat yang kesulitan mengakses

teknologi, terutama di wilayah pedesaan atau kelompok usia lanjut, mencerminkan kesenjangan pada tingkat akses material dan keterampilan digital.

Dalam analisis studi kasus, keberhasilan kampanye vaksinasi COVID-19 dapat dievaluasi menggunakan parameter *Health Belief Model* yang dikembangkan oleh Rosenstock et al. (2021), meliputi: *perceived susceptibility*, *perceived severity*, *perceived benefits*, dan *perceived barriers*. Penggunaan *multi-channel communication* yang dijelaskan oleh McQuail (2019) terbukti efektif dalam meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat. Sebaliknya, kegagalan kampanye pengelolaan sampah dapat dianalisis menggunakan *Communication Barrier Theory* dari Schramm (2018), yang mengidentifikasi hambatan-hambatan seperti *physical barriers*, *psychological barriers*, dan *semantic barriers*.

Efektivitas saluran komunikasi interaktif dapat diukur menggunakan parameter *Interactivity Theory* yang dikemukakan oleh Rafaeli (2019), mencakup: *user control*, *responsiveness*, dan *real-time interaction*. Media sosial sebagai platform interaktif memenuhi ketiga parameter tersebut, memungkinkan *two-way communication* yang dijelaskan oleh Grunig (2020) dalam *Excellence Theory of Public Relations*. Tantangan dalam penyusunan pesan dapat dianalisis menggunakan *Message Design Logic Theory* dari O'Keefe (2018), yang membagi logika desain pesan menjadi tiga tingkatan: *expressive*, *conventional*, dan *rhetorical*. Strategi penyederhanaan bahasa dan penggunaan konten visual sejalan dengan *Cognitive Load Theory* yang dikembangkan oleh Sweller (2019), yang menekankan pentingnya mengurangi beban kognitif dalam pemrosesan informasi. Diversifikasi saluran komunikasi dapat dievaluasi menggunakan *Media Synchronicity Theory* dari Dennis dan Valacich (2021), yang mengukur efektivitas media berdasarkan lima kapabilitas: *transmission velocity*, *parallelism*, *symbol sets*, *rehearsability*, dan *reprocessability*. Kombinasi media digital dan tradisional yang diterapkan Kominfo memungkinkan optimalisasi kelima kapabilitas tersebut.

Evaluasi berkala yang dilakukan Kominfo dapat menggunakan framework ROPE (*Research, Objectives, Programming, Evaluation*) yang dikembangkan oleh Hendrix (2019). Parameter evaluasi mencakup *output* (kuantitas aktivitas komunikasi), *outtake* (penerimaan pesan), dan *outcome* (perubahan perilaku), sebagaimana dijelaskan dalam *Barcelona Principles 3.0* (2020). Secara keseluruhan, berdasarkan *Integrated Communication Theory* dari Schultz dan Kitchen (2018), efektivitas Model SMCR di Kominfo Kota Medan menunjukkan variasi hasil yang dapat dijelaskan melalui berbagai parameter teoritis. Meskipun terdapat keberhasilan dalam beberapa aspek, tantangan yang ada perlu diatasi dengan pendekatan yang lebih sistematis dan terintegrasi, mengacu pada *Communication Excellence Model* yang dikembangkan oleh Vercic et al. (2021). Dengan penerapan strategi yang berlandaskan teori dan evaluasi konsisten menggunakan parameter-parameter yang telah disebutkan, efektivitas komunikasi layanan publik dapat ditingkatkan secara berkelanjutan.

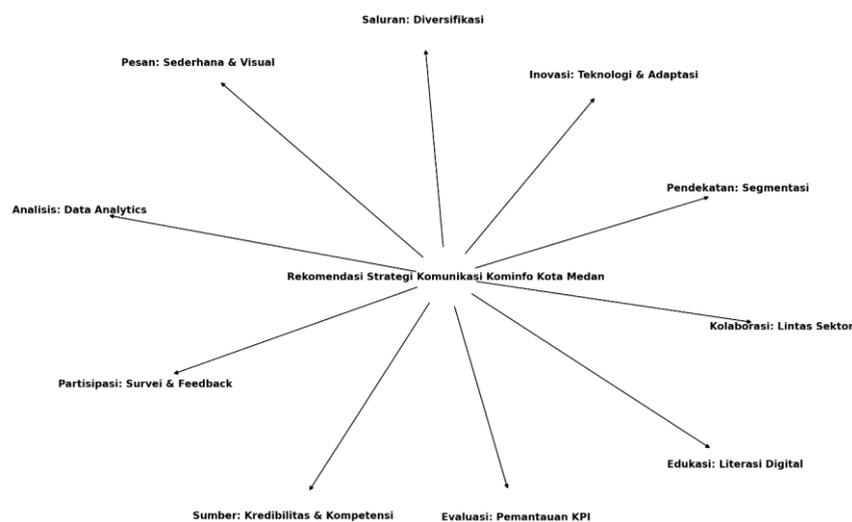
3.3 Rekomendasi untuk Peningkatan Strategi Komunikasi di Kominfo Kota Medan

Untuk meningkatkan efektivitas komunikasi publik, Kominfo Kota Medan dapat mengoptimalkan setiap elemen Model SMCR dengan berbagai strategi yang lebih adaptif dan responsif. Pertama, pada elemen sumber, penting untuk meningkatkan kredibilitas dan kompetensi para penyampai informasi. Pejabat yang memiliki otoritas tinggi, seperti kepala dinas atau tokoh masyarakat, dapat lebih sering dilibatkan dalam menyampaikan informasi yang penting. Selain itu, melatih staf komunikasi agar dapat menyampaikan informasi dengan jelas dan profesional akan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Penggunaan juru bicara yang memiliki latar belakang komunikasi atau pengalaman dalam bidang yang relevan juga akan memperkuat kredibilitas sumber.

Pada aspek pesan, Kominfo Kota Medan dapat meningkatkan efektivitas penyampaian dengan menyusun pesan yang lebih sederhana dan mudah dipahami. Pesan yang kompleks atau teknis sebaiknya diubah menjadi bentuk yang lebih sederhana, menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat luas. Visualisasi data melalui infografis, video pendek, atau animasi dapat digunakan untuk menjelaskan informasi yang lebih rumit, seperti kebijakan kesehatan atau peraturan perpajakan. Selain itu, penyusunan pesan harus mempertimbangkan konteks budaya dan karakteristik lokal agar lebih relevan dan menarik bagi audiens.

Untuk saluran komunikasi, Kominfo perlu mempertimbangkan diversifikasi yang lebih strategis. Meskipun penggunaan media sosial dan situs web sangat efektif, saluran konvensional seperti radio, televisi lokal, dan baliho masih memiliki peran penting dalam menjangkau masyarakat yang tidak aktif di dunia digital. Mengoptimalkan penggunaan aplikasi mobile untuk layanan informasi juga dapat menjadi pilihan yang baik, mengingat semakin banyak masyarakat yang memiliki ponsel pintar. Program edukasi digital dapat diluncurkan untuk mendorong masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi agar lebih aktif mengakses informasi melalui saluran digital.

Pendekatan kepada masyarakat harus lebih inklusif dengan memperhatikan keberagaman karakteristik audiens. Kominfo Kota Medan dapat menyegmentasikan target audiens berdasarkan faktor-faktor seperti usia, latar belakang pendidikan, dan kebutuhan informasi. Dengan pendekatan ini, setiap segmen dapat menerima informasi yang relevan dengan cara yang paling efektif. Misalnya, kampanye tentang kesehatan bagi kaum muda dapat dilakukan melalui media sosial dengan konten interaktif, sementara informasi tentang layanan pemerintah untuk lansia dapat disampaikan melalui radio atau media cetak yang lebih tradisional.



Gambar 2. Rekomendasi Strategi Komunikasi Kominfo Kota Medan

Partisipasi masyarakat dalam proses komunikasi juga perlu ditingkatkan untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan sesuai dengan kebutuhan publik. Kominfo dapat lebih aktif mengadakan survei kepuasan, jajak pendapat, atau sesi tanya jawab online untuk memahami aspirasi dan respons masyarakat terhadap kebijakan atau program pemerintah. Dengan melibatkan masyarakat dalam proses komunikasi, Kominfo dapat menyesuaikan pesan dan strategi yang digunakan agar lebih sesuai dengan harapan publik. Umpan balik yang diperoleh juga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki kualitas layanan komunikasi ke depannya.

Dalam hal pengelolaan informasi dan pengembangan konten, Kominfo Kota Medan disarankan untuk memanfaatkan analisis data guna memahami pola penggunaan saluran komunikasi oleh masyarakat. Data analytics dapat membantu dalam mengidentifikasi saluran mana yang paling efektif untuk berbagai jenis pesan serta mengetahui waktu terbaik untuk menyampaikan informasi. Dengan pendekatan berbasis data ini, Kominfo dapat membuat keputusan yang lebih tepat dalam menyusun strategi komunikasi. Selain itu, pemanfaatan teknologi kecerdasan buatan untuk pengelolaan media sosial dan monitoring umpan balik juga dapat meningkatkan efisiensi.

Untuk mengatasi kesenjangan digital, Kominfo perlu bekerja sama dengan berbagai pihak, seperti lembaga pendidikan dan organisasi masyarakat, untuk memberikan edukasi literasi digital kepada kelompok masyarakat yang kurang terakses teknologi. Program literasi digital dapat berupa pelatihan

penggunaan internet, sosialisasi aplikasi pemerintah, atau pengenalan media digital sebagai sumber informasi yang valid. Dengan demikian, masyarakat yang sebelumnya tidak terjangkau oleh komunikasi digital dapat menjadi lebih aktif dan partisipatif.

Kolaborasi lintas sektoral juga dapat dilakukan untuk memperkuat strategi komunikasi. Kominfo dapat bekerja sama dengan organisasi non-pemerintah, komunitas lokal, atau sektor swasta untuk menyebarkan informasi secara lebih luas (Dailami & Lubis, n.d.; Said & Kholil, 2022; Saidaturrahmah & Kholil, 2023). Misalnya, perusahaan telekomunikasi dapat diajak bekerja sama untuk menyebarkan pesan layanan publik melalui pesan singkat (SMS) kepada pelanggan. Selain itu, melibatkan komunitas atau tokoh masyarakat dalam kampanye sosial akan meningkatkan daya jangkauan dan relevansi pesan yang disampaikan.

Pemantauan dan evaluasi secara berkala perlu dilakukan untuk menilai efektivitas strategi komunikasi yang telah diterapkan. Kominfo Kota Medan dapat menggunakan indikator kinerja utama (KPI) seperti tingkat keterlibatan di media sosial, jumlah pengunjung situs web, atau tingkat partisipasi masyarakat dalam program tertentu untuk mengukur keberhasilan komunikasi. Berdasarkan hasil evaluasi ini, strategi dapat diperbarui atau disesuaikan untuk meningkatkan efektivitasnya. Kominfo Kota Medan disarankan untuk terus berinovasi dan adaptif terhadap perubahan teknologi dan dinamika masyarakat. Mengikuti perkembangan tren komunikasi terbaru dan mengadopsi teknologi baru, seperti chatbot untuk layanan informasi otomatis atau augmented reality untuk kampanye visual, dapat membuat komunikasi publik lebih menarik dan interaktif. Dengan strategi yang terus berkembang dan adaptif, Kominfo dapat lebih berhasil dalam memenuhi kebutuhan informasi masyarakat dan meningkatkan kualitas layanan publik secara keseluruhan.

4. Kesimpulan

Implementasi Model SMCR dalam strategi komunikasi layanan publik di Kominfo Kota Medan menunjukkan bahwa keempat elemen utama sumber, pesan, saluran, dan penerima berperan penting dalam menentukan efektivitas komunikasi. Temuan utama dari analisis ini adalah bahwa kredibilitas sumber, kejelasan pesan, diversifikasi saluran komunikasi, dan pemahaman karakteristik audiens harus dikelola secara holistik untuk mencapai tujuan komunikasi yang optimal. Penggunaan media digital seperti media sosial dan situs web telah terbukti efektif dalam menjangkau masyarakat luas, namun tantangan kesenjangan digital tetap menjadi kendala yang perlu diatasi. Selain itu, pesan yang terlalu teknis atau kurang relevan dengan kebutuhan masyarakat dapat mengurangi dampak komunikasi. Implikasi praktis dari temuan ini menunjukkan bahwa Kominfo Kota Medan dan lembaga publik lainnya perlu menerapkan pendekatan yang lebih terintegrasi dan inklusif dalam strategi komunikasi mereka. Dari aspek sumber daya manusia, perlu adanya peningkatan kapasitas staf komunikasi melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi digital. Pada aspek infrastruktur, diperlukan pengembangan fasilitas teknologi komunikasi yang memadai untuk mendukung penyebaran informasi yang efektif.

Dari sisi anggaran, perlu dialokasikan dana khusus untuk pengembangan konten multimedia dan pemeliharaan berbagai saluran komunikasi. Aspek teknologi menuntut adanya pembaruan sistem informasi dan platform digital yang user-friendly. Untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat, penting untuk melibatkan sumber informasi yang kredibel dan memiliki otoritas, seperti pejabat tinggi atau tokoh masyarakat. Aspek regulasi memerlukan pembaruan kebijakan komunikasi yang mengakomodasi perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Dari segi organisasi, diperlukan pembentukan tim khusus yang menangani berbagai saluran komunikasi. Selain itu, penyusunan pesan harus disesuaikan dengan latar belakang audiens dan menggunakan berbagai format yang menarik, seperti infografis atau video pendek. Diversifikasi saluran komunikasi yang melibatkan media digital dan tradisional harus dilakukan untuk memastikan bahwa informasi dapat menjangkau semua segmen masyarakat, termasuk mereka yang kurang memiliki akses teknologi.

Untuk penelitian lanjutan, disarankan agar studi lebih mendalam dilakukan pada aspek efektivitas saluran komunikasi yang berbeda dalam menjangkau berbagai kelompok masyarakat. Misalnya, penelitian dapat mengeksplorasi seberapa efektif penggunaan media sosial dibandingkan dengan media tradisional dalam menyampaikan pesan tertentu, seperti informasi kesehatan atau kebijakan ekonomi.

Selain itu, penelitian lanjutan juga dapat mengeksplorasi pengaruh umpan balik masyarakat terhadap penyesuaian strategi komunikasi dan sejauh mana adaptasi tersebut berdampak pada peningkatan partisipasi publik.

Kesimpulannya, meskipun Kominfo Kota Medan telah mengimplementasikan Model SMCR dengan berbagai keberhasilan, masih ada ruang untuk perbaikan. Penyesuaian berkelanjutan dan evaluasi strategi komunikasi perlu dilakukan untuk menjaga efektivitas komunikasi di tengah perubahan teknologi dan dinamika sosial. Dengan pendekatan yang terus berkembang dan berbasis data, Kominfo dan lembaga publik lainnya dapat lebih baik dalam memenuhi kebutuhan informasi masyarakat serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan warga negara.

Limitasi dan studi lanjutan

Batasan dari penelitian ini terletak pada fokusnya yang hanya pada satu institusi, yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Kota Medan, yang mungkin tidak sepenuhnya mewakili konteks strategi komunikasi publik di wilayah atau lembaga pemerintah lainnya. Selain itu, penelitian ini terutama mengkaji upaya komunikasi dalam kerangka digital tertentu, sehingga membatasi generalisasinya terhadap komunitas yang kurang terhubung secara digital atau tidak menggunakan media digital. Studi ini juga tidak mengeksplorasi dampak jangka panjang dari strategi komunikasi yang diterapkan, yang bisa memberikan wawasan lebih dalam mengenai keberlanjutan dan adaptasi dari waktu ke waktu. Batasan ini menunjukkan perlunya penelitian lebih lanjut di berbagai wilayah dan institusi, yang menggabungkan pendekatan komunikasi digital maupun non-digital untuk pemahaman yang lebih komprehensif.

Referensi

- Anggetha, D. A., & Albari, A. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan dan Niat Pembelian Sewa Kost di Singgahsini Mamikos. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Dan Manajemen*, 5(4). <https://doi.org/https://doi.org/10.35912/jakman.v5i4.3473>
- Dailami, S. K., & Lubis, L. (n.d.). The Communication Patterns of Leadership in Improving Work Ethic of Lecturer and Staff in Asahan University. In *pdfs.semanticscholar.org*.
- Febri Ramadhan, R., & Tamaya, V. (2021). Standar Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19: Studi Pelayanan Perpustakaan ITERA. *Jurnal Studi Ilmu Sosial Dan Politik*, 1(1), 57–66. <https://doi.org/10.35912/jasispol.v1i1.365>
- Fhonna, R. P., & Marzuki, A. R. (2020). Sistem Informasi Absensi Pegawai Pada Biro Kominfo Kantor Bupati Kabupaten Aceh Utara Berbasis Web. *Jurnal Ilmu Komputer Dan Sistem ...*
- Hafiz, M. (2020). *Konstruksi Media Akun Indonesia Baik Atas Konten Positif Pada Generasi Muda di Instagram*. repository.uinjkt.ac.id.
- Halim, A., & Adiarto, A. (2021). Strategi Pengembangan Desa Melalui Pemanfaatan Dana Desa di Desa Sako Margasari. *Jurnal Studi Ilmu Sosial Dan Politik*, 1(2), 87–99. <https://doi.org/10.35912/jasispol.v1i2.545>
- Johara, S., Erawati, D., & Setiawan, H. (2023). *STRATEGI KOMUNIKASI DALAM MENANGGULANGI PENYEBARAN BERITA HOAKS DI MEDIA SOSIAL*. jurnal.uibbc.ac.id.
- Kholil, S. (2024). Strategi dan Tantangan Komunikasi Organisasi dalam Membangun Kepercayaan antar Pemangku Kepentingan di Aceh Utara. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba ...*
- Kholil, S., Sikumbang, A. T., & Siregar, M. (2019). Communication Planning of Langsa City Government in Building an Islamic and Environmentally Friendly City. ... *International Research and ...*
- Latif, H. D. A., & Sos, S. (2022). *Media Sosial, Suatu Alternatif*. books.google.com.
- Oktaviani, V., & Yuniarti, T. (2020). Diseminasi Informasi Program Kerja Pemerintah Kota Bekasi Melalui Radio. *INTERPRETASI: Communication & Public ...*
- Perwitasari, I. D., Hendrawan, J., & ... (2023). Upaya Peningkatan Kompetensi Mahasiswa Melalui Pendampingan Kegiatan Magang Di Dinas KOMINFO Kota Medan. *Jurnal Hasil ...*
- Prastiwi, N. A., Kholil, S., & ... (2022). Pengelolaan Website Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Asahan Sebagai Akses Informasi Publik. *Sibatik Journal: Jurnal ...*
- Razak, A., & Sumanti, S. T. (2023). Penggunaan Media Sosal sebagai Media Komunikasi dalam

- Penyebaran Informasi pada Dinas Kominfo Kota Medan. *Communication & Social*
- Regiyati, S., & Rusli, Z. (2021). Strategi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Meningkatkan Investasi di Kota Pekanbaru. *Jurnal Studi Ilmu Sosial Dan Politik*, 1(1), 47–56. <https://doi.org/10.35912/jasispol.v1i1.315>
- Said, M. A. G., & Kholil, S. (2022). The Communication Model of Deli Serdang Diskominfo in Realizing Creative and Innovative Public Information Dissemination. *Daengku: Journal of Humanities and*
- Saidaturrahmah, S., & Kholil, S. (2023). Dinamika Ruang Publik dan Demokrasi di Era New Media. *Ameena Journal*.
- Siregar, M. A., Siregar, Y. S., & ... (2021). Pemanfaatan Teknologi Cloud Computing Pada E-Spt Dinas Kominfo Kota Medan Menggunakan Php Native. *Djtechno: Jurnal*
- Suherlan, G. (2022). *Peranan Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pt. Triwijaya Abadi Perkasa*. repository.buddhidharma.ac.id.
- Sulastri, I., Zakiya, R., & Husen, M. K. (2022). Sinergi Komunikasi Pemerintah dengan Tokoh Adat dalam Menyukseskan Program Vaksinasi untuk Penanggulangan Pandemic Covid-19 di Sumatera Barat. In *Laporan Penelitian*. scholar.uinib.ac.id.
- Yudiyanto, A. R., & Kholil, S. (2024). *Pola Jaringan Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan : Studi di RSIA Murni Teguh Rosiva , Medan (Patterns of Organizational Communication Networks in Improving the Quality of Health Services : A Study at RSIA Murni Teguh Rosiva , Medan)*. 4(1), 17–25.