

Transformasi Komunikasi Organisasi Pemerintah Kota Medan dengan Pendekatan Islam dalam Mewujudkan Masyarakat Maju dan Kondusif

Amril¹, Syukur Kholil^{2*}

^{1,2*} Program Studi Doktor Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Kabupaten Deli Serdang, Provinsi Sumatera Utara, Indonesia.

Email: amril@gmail.com¹, syukurkholil@uinsu.ac.id^{2*}

Histori Artikel:

Dikirim 11 Maret 2025; *Diterima dalam bentuk revisi* 30 April 2025; *Diterima* 20 Mei 2025; *Diterbitkan* 30 Mei 2025. Semua hak dilindungi oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) STMIK Indonesia Banda Aceh.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi transformasi komunikasi organisasi Pemerintah Kota Medan dengan mengintegrasikan nilai-nilai Islam guna mewujudkan masyarakat yang maju dan kondusif. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologis, yang berfokus pada pemahaman mendalam terhadap pengalaman subjek dalam konteks alami. Data primer dikumpulkan melalui observasi non-partisipan, sementara data sekunder diperoleh melalui tinjauan literatur yang relevan. Analisis data mengikuti model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, dengan validitas data diuji melalui teknik triangulasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi komunikasi berbasis nilai-nilai Islam di Pemerintah Kota Medan telah memperkuat transparansi, partisipasi publik, dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Namun, terdapat tantangan dalam menjaga inklusivitas serta meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Di sisi lain, penggunaan teknologi digital memberikan peluang besar untuk memperluas jangkauan komunikasi dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Kata Kunci: Transformasi Komunikasi Organisasi; Pemerintah Kota Medan; Islam; Masyarakat Maju dan Kondusif.

Abstract

This research aims to explore the transformation of organizational communication of the Medan City Government by integrating Islamic values to create an advanced and conducive society. The research method used is a qualitative approach with a phenomenological method, which focuses on a deep understanding of the subject's experience in a natural context. Primary data were collected through non-participant observations, while secondary data were obtained through relevant literature reviews. Data analysis follows the Miles and Huberman model which includes data reduction, data presentation, and conclusion drawn, with data validity tested through triangulation techniques. The results of the study show that the transformation of communication based on Islamic values in the Medan City Government has strengthened transparency, public participation, and public trust in the government. However, there are challenges in maintaining inclusivity and increasing community involvement in the decision-making process. On the other hand, the use of digital technology provides a great opportunity to expand the reach of communication and strengthen the relationship between the government and the community.

Keyword: Organizational Communication Transformation; Medan City Government; Islam; Developed and Conducive Society.

1. Pendahuluan

Media Kota Medan merupakan salah satu wilayah administrasi di Indonesia dengan status kota madya yang memiliki populasi mencapai 2.474.166 jiwa pada tahun 2023. Kota ini terkenal dengan keragaman etnis, budaya, dan agama yang menciptakan dinamika sosial dan ekonomi yang kaya di Sumatera Utara. Masyarakat Medan hidup berdampingan dalam semangat toleransi dan kebhinekaan, mencerminkan nilai-nilai sejarah, sosial, dan ekonomi yang kuat di kota ini (Pangandaheng *et al.*, 2022; Pradhana *et al.*, 2023). Dengan keberagaman yang luar biasa ini, pemerintah Kota Medan dihadapkan pada tantangan untuk menjaga kesatuan dan harmoni di tengah berbagai perbedaan, di mana kebijakan yang inklusif dan dialog terbuka menjadi krusial untuk memastikan keseimbangan antara kelompok etnis dan agama yang berbeda (Diansari *et al.*, 2022; Karinda *et al.*, 2024). Dalam beberapa tahun terakhir, Pemerintah Kota Medan telah melakukan transformasi komunikasi organisasi yang signifikan, mengadopsi pendekatan yang mencerminkan nilai-nilai moral yang sejalan dengan prinsip-prinsip Islam. Transformasi ini bertujuan untuk memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat yang mayoritas beragama Islam, tanpa mengabaikan pentingnya menghormati keragaman agama dan budaya yang ada di Medan. Prinsip-prinsip keadilan, transparansi, dan tanggung jawab sosial yang diambil dari ajaran Islam menjadi landasan dalam komunikasi yang dibangun, dengan tujuan menciptakan harmoni sosial, menjaga perdamaian, dan memperkuat rasa saling menghargai di tengah-tengah keragaman masyarakat (Gusmarani & Rajiyem, 2022; Khairunnisa *et al.*, 2023). Di tengah transformasi ini, Kota Medan mengalami perubahan signifikan dalam tata kelola komunikasi pemerintah, di mana pendekatan berbasis nilai-nilai Islam semakin terlihat dalam upaya pemerintah untuk meningkatkan keterbukaan dan partisipasi publik dalam pengambilan kebijakan. Pemerintah Kota Medan telah memanfaatkan platform digital untuk menjangkau masyarakat yang lebih luas, mendorong interaksi yang lebih inklusif, dan meningkatkan rasa tanggung jawab sosial. Pendekatan ini tidak hanya mendukung harmonisasi antar kelompok masyarakat yang beragam, tetapi juga memperkuat kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat (Ramadhany *et al.*, 2023; Siregar *et al.*, 2023). Peningkatan transparansi dan partisipasi publik ini terbukti efektif dalam mendukung terciptanya suasana yang kondusif di tengah dinamika sosial yang kompleks di Kota Medan (Saffanah & Andrian, 2024).

Namun, di balik upaya transformasi komunikasi yang telah dilakukan, terdapat beberapa permasalahan atau gap yang muncul. Salah satu tantangan utama adalah bagaimana memastikan pendekatan berbasis nilai-nilai Islam ini tetap inklusif dan menghormati keberagaman masyarakat di Medan. Dalam beberapa kasus, ketidakseimbangan dalam implementasi kebijakan dapat memicu ketegangan sosial antara kelompok mayoritas dan minoritas. Selain itu, masih ada kelompok masyarakat yang merasa kurang dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan, yang mencerminkan perlunya peningkatan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan (Amrihani, 2021; Siregar *et al.*, 2023). Jika tidak dikelola dengan baik, ketegangan ini dapat menimbulkan potensi konflik yang mengancam harmoni sosial di kota ini. Penelitian terdahulu mendukung pentingnya penerapan komunikasi organisasi berbasis nilai-nilai moral dalam pemerintahan. Khairunnisa *et al.* (2023) menegaskan bahwa komunikasi yang etis dapat memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Gusmarani & Rajiyem (2022) mengungkapkan bahwa transparansi dan partisipasi masyarakat sangat penting dalam memperkuat kepercayaan publik. Selain itu, Budiana *et al.* (2020) menunjukkan bahwa komunikasi berbasis nilai lokal dapat menjaga harmoni sosial. Fahim, Pujiyanto (2024), Saffanah & Andrian (2024) juga menunjukkan bahwa pendekatan digital dalam komunikasi organisasi pemerintah dapat menjangkau lebih banyak masyarakat dan meningkatkan kepercayaan publik. Diansari *et al.* (2022) serta Karinda *et al.* (2024) mengungkapkan bahwa komunikasi inklusif sangat penting untuk menjaga kerukunan di masyarakat yang multikultural. Pradhana *et al.* (2023) dan Pangandaheng *et al.* (2022) juga menegaskan bahwa nilai-nilai lokal perlu dipertahankan dalam proses komunikasi pemerintahan. Dengan banyaknya penelitian yang mendukung pentingnya pendekatan komunikasi berbasis nilai moral dan budaya, penelitian ini akan berupaya mengeksplorasi lebih jauh bagaimana pendekatan Islam dapat digunakan untuk menjaga harmoni sosial di Kota Medan yang

multikultural. Urgensi penelitian ini sangat relevan mengingat perkembangan sosial di Kota Medan yang semakin dinamis. Transformasi komunikasi yang berbasis nilai-nilai Islam menawarkan potensi besar untuk menciptakan suasana yang harmonis dan kondusif bagi masyarakat. Selain itu, pendekatan ini diharapkan dapat memperkuat interaksi antara pemerintah dan masyarakat, menciptakan dialog yang lebih inklusif, serta mengurangi potensi konflik yang dapat muncul dari perbedaan pandangan antar kelompok masyarakat (Permata *et al.*, 2021; Saffanah & Andrian, 2024). Manfaat penelitian ini tidak hanya terbatas pada Kota Medan, tetapi juga diharapkan dapat diterapkan di wilayah lain di Indonesia yang memiliki keragaman serupa, sehingga penelitian ini memberikan kontribusi signifikan dalam bidang komunikasi organisasi pemerintahan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologis untuk memahami pengalaman subjektif individu atau kelompok dalam konteks alami mereka. Pendekatan ini mengikuti pandangan Creswell dalam Revaughanii & Hendriani (2021) yang menekankan pentingnya memahami pengalaman subjektif berdasarkan kondisi alami objek penelitian. Data dikumpulkan melalui pengamatan non-partisipan sebagai data primer dan tinjauan literatur sebagai data sekunder. Proses analisis data dilakukan dengan model Miles dan Huberman dalam Pramusti & Sinaga (2023), yang meliputi tiga langkah: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Keabsahan data diuji menggunakan teknik kredibilitas yang mencakup triangulasi, memperpanjang waktu pengamatan, dan diskusi dengan rekan sejawat, mengacu pada pandangan Sugiyono dalam Marlina *et al.* (2023) tentang validitas data. Pendekatan fenomenologis ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam mengenai pengalaman subjek, di mana wawancara dan observasi digunakan untuk menggali makna dari fenomena yang diteliti (Pahutar *et al.*, 2024; Putri, 2021). Teknik triangulasi yang diterapkan memastikan validitas data melalui perbandingan informasi dari berbagai sumber, memperkaya pemahaman tentang fenomena yang diteliti (Azhmi & Krismayani, 2022).

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil

3.1.1 Konstruksi Transformasi Komunikasi Pemerintah Medan Melalui Nilai-Nilai Islam

Transformasi komunikasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Medan melalui pendekatan nilai-nilai Islam merupakan sebuah langkah yang berlandaskan kuat pada teori komunikasi etis dan prinsip-prinsip ajaran Islam. Pendekatan ini sejalan dengan teori komunikasi etis yang menekankan pentingnya etika dalam setiap interaksi sosial, sebagaimana dikemukakan oleh Budiana *et al.* (2020). Komunikasi yang baik tidak hanya dilihat sebagai sarana pertukaran informasi, tetapi juga sebagai alat untuk memperkuat hubungan sosial yang harmonis. Dalam ajaran Islam, nilai-nilai akhlak mulia menjadi fondasi utama dalam setiap bentuk interaksi, sebagaimana dinyatakan dalam Surah Al-Hujurat ayat 13 yang menekankan pentingnya saling mengenal dan memahami antar manusia (Wijaya *et al.*, 2023). Nilai-nilai Islam yang diterapkan dalam komunikasi pemerintah mencakup keadilan ('adl), kejujuran (sidq), dan tanggung jawab (amanah). Prinsip-prinsip ini menjadi pilar utama dalam upaya Pemerintah Kota Medan menciptakan komunikasi yang berorientasi pada pelayanan masyarakat. Teori komunikasi partisipatif juga relevan dalam konteks ini, di mana pemerintah membuka ruang dialog dengan masyarakat untuk menciptakan keterlibatan publik yang lebih aktif dalam proses pengambilan kebijakan (Kusumastuti *et al.*, 2021). Surah An-Nisa ayat 58 dalam Alquran juga menekankan pentingnya menyampaikan amanat kepada yang berhak dan menegakkan keadilan (Wijaya *et al.*, 2023), yang selaras dengan prinsip komunikasi pemerintah yang berkeadilan.

Dalam praktiknya, penerapan nilai-nilai Islam dalam komunikasi pemerintah bertujuan untuk menciptakan masyarakat yang harmonis dan kondusif. Nilai-nilai ini, ketika diintegrasikan dalam kebijakan komunikasi, dapat menciptakan landasan moral yang kuat bagi Pemerintah Kota Medan dalam merespons tantangan multikultural. Hal ini relevan dalam menciptakan kebijakan yang adil dan inklusif serta menjaga keutuhan sosial di tengah keragaman (Budiana *et al.*, 2020). Komunikasi organisasi yang efektif memerlukan strategi yang jelas dan terencana. Pemerintah Kota Medan telah menerapkan berbagai strategi untuk memastikan pesan-pesan yang disampaikan dapat diterima dan dipahami oleh masyarakat. Salah satu strategi yang diterapkan adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk menyebarkan informasi dan mendukung masyarakat tentang berbagai program pemerintah (Kristiawan *et al.*, 2020; Novita & Juliasari, 2022). Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan partisipasi publik tetapi juga mencerminkan prinsip transparansi yang diharapkan dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Budiana *et al.*, 2020). Transformasi komunikasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Medan tidak hanya terbatas pada aspek teknis penyampaian informasi. Lebih dari itu, pendekatan ini juga memperkuat identitas sosial dan budaya masyarakat. Nilai-nilai Islam yang diterapkan dalam komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk menyampaikan informasi, tetapi juga sebagai sarana untuk membangun narasi yang mencerminkan nilai-nilai lokal dan keagamaan (Wijaya *et al.*, 2023). Pendekatan ini penting dalam menciptakan kohesi sosial di tengah masyarakat multikultural Kota Medan. Etika dalam komunikasi sangat penting untuk memastikan bahwa setiap pesan yang disampaikan tidak hanya akurat tetapi juga sensitif terhadap konteks sosial dan budaya masyarakat. Budiana *et al.* (2020) menekankan bahwa komunikasi yang beretika dapat meningkatkan kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Medan memastikan bahwa nilai-nilai Islam, seperti keadilan dan kejujuran, diimplementasikan dalam setiap bentuk komunikasi publik. Pendekatan partisipatif dalam komunikasi memungkinkan masyarakat untuk terlibat aktif dalam proses pengambilan keputusan.

Hal ini penting untuk menciptakan rasa memiliki dan tanggung jawab bersama terhadap kebijakan yang diambil oleh pemerintah. Keterlibatan masyarakat juga membantu pemerintah untuk lebih memahami kebutuhan dan aspirasi masyarakat, sehingga kebijakan yang diambil dapat lebih tepat sasaran dan efektif (Wijaya *et al.*, 2023). Di tengah tantangan multikultural, komunikasi yang berbasis pada nilai-nilai Islam berperan penting dalam membangun dialog antar kelompok yang berbeda. Melalui komunikasi yang baik, masyarakat dapat lebih memahami dan menghargai perbedaan, sehingga potensi konflik dapat diminimalisir (Wijaya *et al.*, 2023). Transformasi komunikasi oleh Pemerintah Kota Medan tidak hanya menekankan aspek teknis komunikasi, tetapi juga nilai-nilai moral yang mampu memperkuat harmoni sosial. Penggunaan nilai-nilai Islam dalam komunikasi publik juga menunjukkan bahwa pendekatan berbasis agama dapat menjadi alat yang efektif dalam menjaga keutuhan sosial di tengah keberagaman. Pendekatan ini tidak hanya mencerminkan komitmen pemerintah untuk menerapkan prinsip-prinsip Alquran dalam tata kelola pemerintahan, tetapi juga menunjukkan bahwa agama dapat menjadi pilar dalam menciptakan masyarakat yang adil dan transparan (Wijaya *et al.*, 2023). Sebagai bagian dari strategi komunikasi, Pemerintah Kota Medan juga menekankan pentingnya keterbukaan informasi sebagai bentuk transparansi. Dengan demikian, pemerintah mampu menciptakan hubungan yang lebih harmonis dengan masyarakat, di mana kedua pihak saling mempercayai dan bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama. Ini merupakan prinsip yang sangat selaras dengan ajaran Islam, khususnya mengenai keadilan dan tanggung jawab dalam menjalankan amanah publik. Transformasi komunikasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Medan berpotensi menjadi model bagi daerah lain di Indonesia dalam mengimplementasikan prinsip-prinsip komunikasi yang berbasis etika dan agama. Pendekatan ini menunjukkan bahwa integrasi nilai-nilai agama dalam komunikasi pemerintahan dapat memperkuat tata kelola yang baik serta mendukung terciptanya masyarakat yang lebih adil, harmonis, dan kondusif (Budiana *et al.*, 2020). Dengan demikian, transformasi komunikasi Pemerintah Kota Medan tidak hanya memberikan manfaat bagi masyarakat setempat, tetapi juga memberikan inspirasi bagi pemerintah daerah lainnya. Nilai-nilai Islam yang diterapkan mampu menciptakan komunikasi yang lebih inklusif, transparan, dan beretika.

Ini sekaligus menjadi bukti bahwa ajaran agama dapat berperan penting dalam tata kelola pemerintahan yang baik dan memperkuat kepercayaan publik (Wijaya *et al.*, 2023).

3.1.2 Tantangan dan Peluang dalam Transformasi Komunikasi

Transformasi komunikasi dalam organisasi pemerintah, khususnya di Kota Medan, menghadapi berbagai tantangan dan peluang. Salah satu tantangan utama adalah menjaga inklusivitas di tengah keberagaman masyarakat yang tinggi. Kota Medan memiliki populasi yang multikultural, terdiri dari berbagai latar belakang agama, budaya, dan etnis. Dalam konteks ini, pendekatan komunikasi pemerintah harus memastikan bahwa pesan yang disampaikan dapat diterima oleh semua lapisan masyarakat tanpa menimbulkan konflik atau ketegangan antar kelompok. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Permata *et al.* (2021), komunikasi organisasi yang efektif adalah kunci dalam mengelola perbedaan dan mempromosikan harmoni sosial. Tantangan lain yang dihadapi dalam transformasi komunikasi pemerintah adalah rendahnya partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Banyak masyarakat yang merasa tidak terlibat dalam kebijakan yang diambil pemerintah, yang bisa memperlebar jurang antara pemerintah dan warga. Hal ini seringkali disebabkan oleh kurangnya mekanisme yang memungkinkan partisipasi langsung dari masyarakat atau lemahnya komunikasi yang mengundang keterlibatan publik Gusmarani & Rajiyem (2022). Oleh karena itu, sangat penting bagi pemerintah untuk mengembangkan strategi komunikasi yang lebih inklusif dan memungkinkan masyarakat berperan aktif dalam proses kebijakan. Dalam hal penerapan nilai-nilai agama, khususnya prinsip-prinsip Islam, pemerintah Kota Medan dihadapkan pada tantangan bagaimana menyeimbangkan nilai-nilai tersebut dengan konteks keberagaman. Prinsip-prinsip Islam seperti keadilan, tanggung jawab, dan kejujuran dapat berfungsi sebagai panduan dalam komunikasi pemerintahan, tetapi harus diterapkan dengan cermat agar tidak menimbulkan perasaan eksklusivitas yang bisa memicu ketegangan sosial. Fauzan (2023) menyoroti pentingnya penerapan nilai-nilai agama secara adil dan bijaksana untuk memastikan tidak ada pihak yang merasa tersisih atau terdiskriminasi. Namun, di balik tantangan tersebut, transformasi komunikasi juga menghadirkan berbagai peluang besar. Salah satu peluang utama adalah penggunaan teknologi digital dalam komunikasi publik. Dengan berkembangnya platform digital, pemerintah Kota Medan dapat menjangkau lebih banyak masyarakat secara lebih efisien. Media sosial, situs web, dan aplikasi digital dapat digunakan untuk menyebarkan informasi secara cepat dan luas, sekaligus membuka ruang bagi dialog yang lebih inklusif antara pemerintah dan warga (Sari *et al.*, 2023). Teknologi digital memungkinkan pemerintah merespons lebih cepat terhadap aspirasi dan keluhan masyarakat, serta memberikan informasi yang lebih transparan (Priyatna *et al.*, 2020).

Penggunaan teknologi informasi juga membuka peluang bagi pemerintah untuk meningkatkan transparansi. Ketika informasi dapat diakses secara terbuka oleh masyarakat, pemerintah dapat membangun hubungan yang lebih kuat dan saling percaya dengan warga. Transparansi juga memudahkan masyarakat untuk mengawasi dan berpartisipasi dalam berbagai program yang dijalankan pemerintah, yang pada akhirnya dapat memperkuat kepercayaan publik (Priyatna *et al.*, 2020). Namun, transformasi digital ini juga memiliki tantangan tersendiri. Infrastruktur teknologi yang belum merata serta keterbatasan pengetahuan teknologi di kalangan pegawai pemerintahan bisa menjadi hambatan dalam memaksimalkan manfaat dari transformasi komunikasi ini. Ananda (2021) mencatat bahwa keberhasilan transformasi digital sangat bergantung pada kesiapan teknis dan kapabilitas sumber daya manusia. Pemerintah harus meningkatkan kapasitas teknologi dan keterampilan pegawai agar komunikasi digital bisa efektif. Selain itu, penggunaan media sosial dalam komunikasi pemerintahan juga memerlukan kehati-hatian. Meskipun media sosial dapat meningkatkan keterlibatan masyarakat, jika tidak dikelola dengan baik, platform ini bisa menjadi tempat berkembangnya disinformasi atau bahkan menjadi alat yang memicu konflik. Oleh karena itu, pemerintah harus menyusun kebijakan yang tepat untuk memanfaatkan media sosial sebagai alat komunikasi yang produktif dan tidak merugikan (Sjoraida *et al.*, 2021). Pendekatan berbasis nilai-nilai lokal dan agama juga menawarkan peluang penting dalam menciptakan hubungan yang lebih kuat antara pemerintah dan masyarakat.

Budiana *et al.* (2020) menunjukkan bahwa ketika pemerintah mengedepankan nilai-nilai yang sesuai dengan budaya lokal, masyarakat lebih mudah merasa terhubung dan partisipatif dalam berbagai program. Nilai-nilai Islam, jika diterapkan dengan hati-hati, dapat membantu menciptakan komunikasi yang lebih adil dan etis. Selain memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, penerapan nilai-nilai lokal dan agama juga bisa membantu memperkuat identitas sosial di Kota Medan. Fauzan (2023) menyoroti bahwa prinsip-prinsip seperti keadilan dan tanggung jawab dapat menjadi dasar moral yang kuat dalam membangun masyarakat yang lebih harmonis. Ini sangat penting dalam konteks kota yang beragam seperti Medan, di mana kohesi sosial merupakan kunci dalam menjaga stabilitas sosial. Dengan memanfaatkan peluang dari teknologi digital, pemerintah juga dapat meningkatkan layanan publik. Misalnya, dengan menyediakan informasi secara real-time dan responsif melalui aplikasi atau platform online, masyarakat dapat mengakses layanan dengan lebih mudah dan efisien (Samsudin *et al.*, 2023). Hal ini tidak hanya mempercepat birokrasi, tetapi juga meningkatkan kepuasan publik terhadap layanan pemerintah. Pada akhirnya, transformasi komunikasi tidak hanya tentang mengatasi tantangan, tetapi juga tentang bagaimana memanfaatkan peluang yang ada untuk menciptakan pemerintahan yang lebih baik. Pemerintah Kota Medan harus terus mengembangkan strategi komunikasi yang inklusif, responsif, dan transparan untuk memperkuat hubungan dengan masyarakat. Selain itu, dengan memanfaatkan teknologi digital dan nilai-nilai lokal, komunikasi pemerintahan bisa menjadi lebih efektif dan mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara lebih baik.

3.2 Pembahasan

Penelitian ini mengkaji transformasi komunikasi organisasi Pemerintah Kota Medan dengan pendekatan berbasis nilai-nilai Islam, yang bertujuan untuk mewujudkan masyarakat yang lebih maju dan kondusif. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan nilai-nilai Islam dalam komunikasi pemerintah telah memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan transparansi dan partisipasi publik. Prinsip-prinsip Islam, seperti keadilan, kejujuran, dan amanah, menjadi landasan moral yang mempengaruhi pola komunikasi dalam pemerintahan. Hal ini sejalan dengan penelitian Fauzan (2023), yang menegaskan pentingnya etika dalam komunikasi organisasi, khususnya dalam konteks pemerintahan, untuk menciptakan hubungan yang lebih adil dan saling menghargai. Dengan dasar nilai-nilai ini, komunikasi pemerintah di Kota Medan tidak hanya berfungsi sebagai saluran informasi, tetapi juga sebagai sarana untuk membangun hubungan sosial yang lebih harmonis. Namun, tantangan utama yang ditemukan dalam penelitian ini adalah bagaimana menjaga inklusivitas di tengah masyarakat yang multikultural, di mana berbagai kelompok etnis, agama, dan budaya hidup berdampingan. Hal ini juga disoroti oleh Gusmarani dan Rajiyem (2022), yang mengemukakan bahwa dalam perubahan organisasi, terutama dalam komunikasi pemerintahan, penting untuk menjaga keberagaman dalam implementasi kebijakan. Pemerintah Kota Medan menghadapi kesulitan dalam memastikan bahwa nilai-nilai Islam yang diterapkan tidak menciptakan eksklusivitas terhadap kelompok tertentu, dan kebijakan yang diambil benar-benar mencerminkan prinsip keadilan sosial. Prinsip syura dalam Islam, yang menekankan pada musyawarah untuk mencapai keputusan yang adil dan bijaksana, memberikan dasar kuat bagi upaya menjaga inklusivitas dalam pengambilan keputusan. Salah satu kekuatan dari transformasi komunikasi yang diterapkan di Kota Medan adalah penggunaan teknologi digital sebagai sarana untuk memperluas jangkauan komunikasi dan memperkuat partisipasi publik. Ananda (2021) menunjukkan bahwa implementasi strategi transformasi digital dalam organisasi pemerintahan dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi, yang juga tercermin dalam penelitian ini. Pemerintah Kota Medan memanfaatkan platform digital untuk menyebarkan informasi lebih cepat dan luas, serta membuka ruang bagi masyarakat untuk berinteraksi langsung dengan pemerintah. Ini sejalan dengan temuan dari Priyatna *et al.* (2020) yang menekankan pentingnya teknologi informasi dalam mendukung komunikasi yang lebih transparan dan responsif. Teknologi digital, jika dimanfaatkan dengan tepat, dapat mempercepat proses komunikasi dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat.

Namun, tantangan yang dihadapi dalam pemanfaatan teknologi digital adalah ketimpangan akses dan keterbatasan pengetahuan teknologi di kalangan segmen-segmen masyarakat tertentu. Hal ini juga disoroti dalam penelitian Diansari *et al.* (2022), yang menunjukkan pentingnya pemerataan akses terhadap teknologi untuk mendukung komunikasi yang efektif dalam masyarakat yang heterogen. Oleh karena itu, meskipun teknologi digital membuka peluang besar, diperlukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi untuk memastikan bahwa manfaatnya dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat. Penelitian ini mengkonfirmasi temuan-temuan dari penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa komunikasi berbasis nilai moral, seperti yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Medan, dapat memperkuat transparansi, meningkatkan partisipasi publik, dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Namun, tantangan terkait inklusivitas, perbedaan sosial, dan pemanfaatan teknologi digital perlu diatasi dengan strategi yang lebih matang dan kebijakan yang memperhatikan keberagaman sosial. Dengan demikian, pendekatan berbasis nilai-nilai Islam dalam komunikasi organisasi dapat menjadi model yang dapat diterapkan di daerah lain yang menghadapi tantangan serupa dalam menciptakan masyarakat yang harmonis dan kondusif.

4. Kesimpulan

Transformasi komunikasi organisasi Pemerintah Kota Medan melalui pendekatan nilai-nilai Islam telah berhasil memperkuat harmoni sosial dan membangun hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat. Prinsip-prinsip Islam seperti keadilan, kejujuran, dan tanggung jawab yang diintegrasikan dalam tata kelola komunikasi pemerintah berkontribusi pada peningkatan transparansi, partisipasi publik, serta rasa saling percaya di antara masyarakat yang multikultural. Meski demikian, tantangan utama yang masih dihadapi adalah memastikan pendekatan ini tetap inklusif dan menghormati keragaman, serta melibatkan masyarakat secara lebih aktif dalam proses pengambilan keputusan. Penggunaan teknologi digital menjadi peluang signifikan untuk memperluas jangkauan komunikasi dan memperkuat keterlibatan masyarakat. Transformasi ini, jika dikelola dengan baik, dapat menjadi model bagi daerah lain di Indonesia dalam mengimplementasikan komunikasi pemerintahan berbasis nilai etika dan agama.

5. Daftar Pustaka

- Amrihani, H. A. (2021). Retorika deliberative: Komunikasi marah marah pejabat di ruang publik. *Jurnal Pewarta Indonesia*, 3(2), 124–131. <https://doi.org/10.25008/jpi.v3i2.87>.
- Ananda, I. (2021). Literatur review: Implementasi strategi transformasi digital pada organisasi internasional. *Computer Based Information System Journal*, 9(1), 1–13. <https://doi.org/10.33884/cbis.v9i1.2473>.
- Azhmi, D. A., & Krismayani, I. (2022). Pola perilaku penyebaran informasi mahasiswa S-1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro dalam merespon berita Covid-19 di media sosial Instagram. *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, Dan Informasi*, 6(4), 519–530. <https://doi.org/10.14710/anuva.6.4.519-530>.
- Budiana, H. R., Bajari, A., & Mulyawan, R. (2020). Transformasi nilai sabilulungan dalam aktivitas komunikasi pelayanan publik di Pemerintahan Kabupaten Bandung. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 8(1), 42. <https://doi.org/10.24198/jkk.v8i1.23768>.

- Diansari, R., Adhivinna, V. V., Umam, M. S., Nusron, L. A., & Kustanti, T. M. (2022). Program digitalisasi dan tata kelola dunia industri usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di Desa Wisata Krebet, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia*, 2(3), 763–770. <https://doi.org/10.54082/jamsi.258>.
- Fahim, A., & Pujiyanto, W. E. (2024). Analisis peran komunikasi organisasi IPNU-IPPNU Ranting Jambangan Candi Sidoarjo untuk meningkatkan kinerja organisasi. *Journal of Science and Education Research*, 3(1), 7–12. <https://doi.org/10.62759/jser.v3i1.53>.
- Fauzan, R. (2023). Etika komunikasi dalam organisasi perspektif Al-Quran. *AL-IDZAAH: Jurnal Dakwah Dan Komunikasi*, 5(1), 57–66. <https://doi.org/10.24127/al-idzaah.v5i1.3659>.
- Gusmarani, K., & Rajiyem, R. (2022). Strategi komunikasi internal dalam perubahan organisasi di masa transisi tahun 2019-2020. *Jurnal Manajemen Komunikasi*, 6(2), 137. <https://doi.org/10.24198/jmk.v6i2.35518>.
- Karinda, K., Kede, A., Septiana, G. L., Jayalangi, L. O. S., Sibay, S., & Ulfa, M. (2024). Integrasi komunikasi pemerintahan digital melalui situs web resmi: Studi kasus di Desa Tontouan, Kecamatan Luwuk. *Jurnal Administrasi Pemerintahan Desa*, 5(2), 13. <https://doi.org/10.47134/villages.v5i2.110>.
- Khairunnisa, R., Roem, E. R., & Dewi, R. S. (2023). Konsep pengalaman komunikasi cyber public relations pemerintahan Kabupaten Merangin dalam pengelolaan website. *JHIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(9), 7034–7041. <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i9.2498>.
- Kristiawan, P. R., Dewi, D. A. S., & Suharso, S. (2020). Implementasi peraturan pemerintah nomor 34 tahun 2006 tentang jalan berkaitan dengan pemeliharaan jalan (Studi kasus jalan yang menjadi kewenangan Kabupaten Magelang). *Borobudur Law Review*, 2(1), 30–39. <https://doi.org/10.31603/burrev.3919>.
- Kusumastuti, R. D., Maryam, S., Kuswanti, A., & Kusuma, A. S. (2021). Analisis kegiatan public relation pemerintah Desa Cimanggu dalam menanggulangi pandemi Covid-19. *KOMUNIKATA57*, 2(2), 62–74. <https://doi.org/10.55122/kom57.v2i2.272>.
- Marlina, L., Anti, N. T., & Ibrahim, I. (2023). Pelayanan administrasi di kantor UPTD Dukcapil Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin. *Jurnal Visionary: Penelitian Dan Pengembangan Dibidang Administrasi Pendidikan*, 11(2), 74. <https://doi.org/10.33394/vis.v11i2.8770>.
- Novita, I., & Juliasari, N. (2022). Pelatihan MS. Project bagi pegawai Kemdikbud (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan). *KRESNA: Jurnal Riset Dan Pengabdian Masyarakat*, 2(2), 271–280. <https://doi.org/10.36080/jk.v2i2.39>.
- Pahutar, A. A., Firdaus, K., Kamal, T., Hakim, R., Hanafi, A. H., & Julhadi. (2024). Studi Islam dengan pendekatan fenomenologis. *Dakwatul Islam*, 8(2), 156–173. <https://doi.org/10.46781/dakwatulislam.v8i2.1069>.
- Pangandaheng, F., Maramis, J. B., Saerang, D. P. E., Dotulong, L. O. H., & Soepeno, D. (2022). Transformasi digital: Sebuah tinjauan literatur pada sektor bisnis dan pemerintah. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(2). <https://doi.org/10.35794/emba.v10i2.41388>.

- Permata, A. Q., Lubis, K., & Ginting, R. (2021). Komunikasi organisasi dalam manajemen konflik. *Komunika*, 17(1). <https://doi.org/10.32734/komunika.v17i1.6805>.
- Pradhana, Y., Salim, A., & Kadarsih, D. (2023). Komunikasi organisasi pemerintah desa dalam peningkatan pelayanan publik pada masyarakat di Desa Pamegarsari Kabupaten Bogor Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah Komunikasi (JIKOM) STIKOM IMA*, 15(02), 90. <https://doi.org/10.38041/jikom1.v15i02.271>.
- Priyatna, C. C., Prastowo, FX. A. A., Syuderajat, F., & Sani, A. (2020). Optimalisasi teknologi informasi oleh lembaga pemerintah dalam aktivitas komunikasi publik. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 8(1), 114. <https://doi.org/10.24198/jkk.v8i1.26115>.
- Putri, S. A. R. (2021). Hijrah sebagai gaya hidup generasi digital native urban. *Jurnal Komunika Islamika: Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Kajian Islam*, 8(2), 64. <https://doi.org/10.37064/jki.v8i2.10723>.
- Ramadhany, E. D., Panuluh, M. R. K., Afandi, K., & Arief, M. H. (2023). Dampak transformasi digital berdasarkan lensa teoritis socio-technical system: Kajian literatur. *Jurnal Minfo Polgan*, 12(2), 1653–1668. <https://doi.org/10.33395/jmp.v12i2.12603>.
- Revaughanii, N. A., & Hendriani, W. (2021). Pengalaman wanita korban intimate partner violence (IPV) yang bertahan pada hubungan penuh kekerasan. *Buletin Riset Psikologi Dan Kesehatan Mental (BRPKM)*, 1(1), 149–161. <https://doi.org/10.20473/brpkm.v1i1.24710>.
- Saffanah, K. N., & Andrian, R. (2024). Perancangan design UI/UX pada aplikasi learning management system guna meningkatkan efektivitas dan kepuasan pengguna menggunakan metode design thinking. *Jurnal Mnemonic*, 7(1), 23–30. <https://doi.org/10.36040/mnemonic.v7i1.8474>.
- Samsudin, D., Kamar, H., & Sukri, A. (2023). Pemberdayaan hubungan masyarakat aparatur pemerintah berbasis teknologi komunikasi. *GERVASI: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 7(1), 450–462. <https://doi.org/10.31571/gervasi.v7i1.4475>.
- Sari, F. M., Yusnadi, Y., & Samosir, H. E. (2023). Struktur sosial komunikasi organisasi dalam perspektif klasik, humanis, integratif, dan kontemporer. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Malikussaleh (JSPM)*, 4(2), 334. <https://doi.org/10.29103/jspm.v4i2.12415>.
- Siregar, Z. N., Azlina, N., & Rofika, R. (2023). Pengaruh komunikasi, teknologi informasi, dan gaya kepemimpinan terhadap kesiapan pemerintah daerah dalam pelaksanaan SIPD. *Kompartemen: Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 21(2), 336. <https://doi.org/10.30595/kompartemen.v21i2.17034>.
- Sjoraida, D. F., Dewi, R., Adi, A. N., & Dipa, A. K. (2021). Penggunaan media sosial dalam membangun reputasi anggota legislatif di Jawa Barat. *Profesi Humas Jurnal Ilmiah Ilmu Hubungan Masyarakat*, 6(1), 89. <https://doi.org/10.24198/prh.v6i1.32112>.
- Wijaya, A., Rasyid, A., & Achiriah, A. (2023). Pola komunikasi pemerintah dalam melaksanakan sosialisasi penanganan pandemi COVID-19 di Kelurahan Menteng VII Kecamatan Medan Denai. *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 2(3), 945–952. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v2i3.693>.