

## ABSTRAK

Aduan masyarakat di media sosial Facebook terkait aktivitas merokok di kawasan Malioboro menimbulkan dinamika opini publik yang berpotensi memengaruhi citra pemerintah daerah. Kondisi ini memerlukan pengelolaan komunikasi yang tepat agar respons yang diberikan berjalan secara terarah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses manajemen komunikasi internal Dinkominfo Kota Yogyakarta dalam menangani aduan luar kanal di media sosial. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan dokumentasi, serta menggunakan konsep manajemen komunikasi dan teori informasi organisasi Karl Weick. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen komunikasi dijalankan melalui tahapan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan, namun implementasinya belum sepenuhnya optimal dalam mencapai tujuan strategis. Pada tahap pengorganisasian, ditemukan keterbatasan dalam spesialisasi peran fungsional yang menyebabkan pengelolaan aduan belum sepenuhnya berbasis pada keahlian komunikasi yang dibutuhkan. Selanjutnya, pada tahap pelaksanaan belum terdapat integrasi kanal antara sumber aduan dan publikasi respons, sehingga jangkauan audiens belum optimal. Sementara itu, pada tahap pengawasan, evaluasi belum dilakukan secara komprehensif karena masih terbatas pada aspek teknis konten dalam lingkup tim kerja kecil.

**Kata kunci:** Manajemen komunikasi, aduan luar kanal, media sosial, merokok, Malioboro

## **ABSTRACT**

*Public complaints on Facebook regarding smoking activities in the Malioboro area have generated public opinion dynamics that have the potential to impact the image of the local government. This situation requires appropriate communication management to ensure a targeted response. This study aims to analyze the internal communication management process of the Yogyakarta City Communication and Information Technology Office (Dinkominfo) in handling complaints outside of social media channels. This study used a descriptive qualitative approach with data collection techniques in the form of interviews and documentation, and utilized the concepts of communication management and Karl Weick's organizational information theory. The results show that communication management is carried out through the stages of planning, organizing, implementing, and monitoring, but its implementation is not yet optimal in achieving strategic objectives. At the organizing stage, limitations in functional role specialization were found, resulting in complaint management not being fully based on the required communication skills. Furthermore, at the implementation stage, there was no channel integration between complaint sources and response publications, resulting in suboptimal audience reach. Meanwhile, at the monitoring stage, evaluation has not been carried out comprehensively because it is still limited to technical aspects of content within the scope of a small work team.*

**Keywords:** *Communication management, external complaints, social media, smoking, Malioboro*

