

STRATEGI HUMAS KABUPATEN PANDEGLANG DALAM MENJAGA CITRA PEMERINTAH

¹Prayoga Dwiki Subastyan, ²Annisarizki, ³Dwi Nurina Pitasari

UNIVERSITAS SERANG RAYA

Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik Dan Ilmu Hukum

Jl. Raya Cilegon No. Km. 5, Taman, Drangong, Kec. Taktakan, Kota Serang, Banten 42162

¹dwikissprayoga@gmail.com, ²annisarizzkii@gmail.com, ³dwi.nurina@gmail.com

ABSTRAK

Humas Pemerintah Kabupaten Pandeglang merupakan jembatan bagi masyarakat untuk mengetahui informasi mengenai kebijakan atau program yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Pandeglang. Humas Pemerintah Kabupaten Pandeglang juga memiliki peran penting dalam membentuk, meningkatkan atau mempertahankan citra Pemerintah Kabupaten Pandeglang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi penyusunan dan penyampaian pesan serta strategi penyebaran informasi yang dilaksanakan oleh Humas Kabupaten Pandeglang melalui media. Penelitian ini menggunakan paradigma Post-positivisme. Metode yang digunakan adalah studi kasus dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik pemilihan informan menggunakan purposive sampling. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori integrasi informasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang digunakan Humas Kabupaten Pandeglang adalah menjaga citra pemerintah dalam proses penyusunan dan penyampaian pesan secara terstruktur, informatif dan chemistry dalam bekerja. Strategi Humas Kabupaten Pandeglang dalam menyebarkan informasi melalui media adalah menjalin hubungan baik dengan awak media dan menggunakan media sosial khususnya akun media sosial Instagram yang dikelola oleh Humas dan Protokol Kabupaten Pandeglang.

Kata kunci: Strategi humas, Kabupaten Pandeglang, citra pemerintah

ABSTRACT

Public Relations of the Pandeglang Regency Government is a bridge for the public to find out information about policies or programs implemented by Pandeglang Regency Government. Public Relations of Pandeglang Regency Government also has an important role in shaping, improving or maintaining image of Pandeglang Regency Government. This study aims to determine the strategy for compiling and conveying the messages as well as information dissemination strategies implemented by the Public Relations of Pandeglang Regency through the media. This research uses Post-positivism paradigm. The method used is a case study with a qualitative approach. Data collection techniques used in this study were observation, interviews and documentation. The informant selection technique used purposive sampling. The theory used in this research is the theory of information integration. The results showed that the strategy used by Public Relations of Pandeglang Regency was to maintain image of the government in the process of compiling and conveying the messages in a structured, informative manner and chemistry at work. The Public Relations strategy of Pandeglang Regency in disseminating information through the media is to establish good relations with the

media crew and use social media, especially the Instagram social media account which is managed by the Public Relations and Protocol of Pandeglang Regency.

Keywords: *Public relations strategy, Pandeglang Regency, government image*

PENDAHULUAN

Humas Pemerintah bertugas yang berhubungan dengan kebijakan pemerintah dan masyarakat. Sehingga tugas dari humas pemerintahan diantaranya memberikan penerangan dan pendidikan kepada masyarakat tentang kebijakan, langkah-langkah, dan tindakan-tindakan pemerintah, serta memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa informasi yang diperlukan secara terbuka, jujur dan obyektif. Pemerintah merupakan sumber informasi yang penting bagi masyarakat maupun media, karena itu sikap keterbukaan informasi sangat diperlukan. Selain itu Humas Pemerintahan juga mempromosikan perkembangan ekonomi, dan kebudayaan yang telah dicapai. Dalam mengelola informasi yang ditujukan untuk menciptakan citra suatu instansi, maka dibutuhkan skill. Salah satu yang dibutuhkan dalam skill tersebut adalah strategi

komunikasi. Strategi komunikasi pada hakikatnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen untuk mencapai suatu tujuan. Strategi komunikasi merupakan paduan dari perencanaan komunikasi dan manajemen komunikasi untuk mencapai suatu tujuan (Effendy, 20013:301).

Humas Pemerintah Kabupaten Pandeglang bertugas memberikan informasi kepada publik tentang kebijakan yang telah diambil oleh Pemerintah Kabupaten Pandeglang dan menjalin hubungan yang baik dengan publiknya. Salah satu langkah yang sudah diambil oleh humas Pemkab untuk menyebarkan informasi kepada publiknya adalah dengan media massa. Peranan media massa saat ini sangat kuat dalam menyebarkan informasi ke masyarakat.

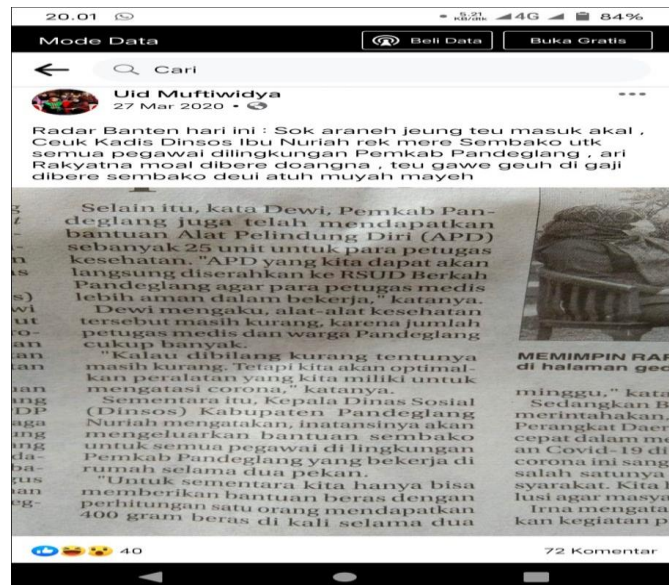
Humas Pemerintah Kabupaten Pandeglang memiliki peran penting dalam membentuk,

meningkatkan ataupun menjaga citra (kesan) Pemerintah Kabupaten Pandeglang. Humas sendiri tidak akan lepas dari pencitraan suatu instansi. Meski dalam struktur organisasi Humas dan Protokol berada pada bagian Sekretariat Daerah Kabupaten Pandeglang (SETDA) namun cakupan Humas sangatlah luas terhadap semua hal yang berkaitan dengan Pemerintah Kabupaten Pandeglang dalam hal memberikan informasi mengenai program dan kebijakan Pemerintah Kabupaten Pandeglang maupun yang dilakukan oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) kepada masyarakat. Untuk menciptakan suatu citra humas dapat menjadi kunci dari instansi terutama dalam hal penyampaian informasi mengenai kebijakan-kebijakan ataupun program Pemerintah Kabupaten Pandeglang maupun oleh setiap tatanan Pemerintah Kabupaten Pandeglang.

Bukan hal yang mudah untuk membangun sebuah citra, terlebih lagi berurusan dengan citra pimpinan ataupun pemerintahan. Dibutuhkan kecerdasan tersendiri

untuk memahami suatu kondisi dan mental yang kuat untuk menghadapi suatu kondisi.

Peneliti tertarik untuk meneliti tentang strategi humas dalam menjaga citra Pemerintah Kabupaten Pandeglang yang mana peneliti mendapati postingan salah satu masyarakat mengomentari tentang program kebijakan Pemerintah di media sosial mengenai bansos yang dilakukan oleh tatanan Pemerintah Kabupaten Pandeglang, yang di *realease* oleh Radar Banten pada Jum'at, 27 Maret 2020 yang membuat citra Pemerintah Kabupaten Pandeglang menjadi kurang baik. Kekeliruan berita yang dikomentari ini mengenai bansos untuk masyarakat yang berstatus Orang Dalam Pengawasan (ODP). Berikut ini adalah contoh gambar yang penulis ambil:



Gambar 1 Postingan dan Komentar Masyarakat Tentang Pemberitaan Radar Banten Mengenai Bansos Untuk ODP di Sosmed

Sumber: Facebook Milik Uid Muftiwidya. Diakses Pada Tanggal 15 Oktober 2021, Pukul 01:30 WIB.

Gambar 1 diatas merupakan komentar dan postingan Uid Muftiwidya di media sosial yang mana di *realease* oleh Radar Banten terkait program yang dilakukan oleh tatanan Pemerintah Kabupaten Pandeglang tentang bansos, yang isi dalam artikel ini mengatakan bahwa “Kepala Dinas

Sosial Kabupaten Pandeglang Nuriah mengatakan, Instansinya akan mengeluarkan bantuan sembako untuk semua pegawai di lingkungan Pemkab Pandeglang yang bekerja dirumah selama dua pekan”. Berita tersebut menuai banyak rekasi dan komentar dari masyarakat sebagai berikut:



Gambar 2. Reaksi Komentar dan Tanggapan Masyarakat Lainnya Terhadap Postingan Uid Muftiwidya Tentang Pemberitaan Radar Banten Mengenai Bansos Untuk ODP

Sumber: Facebook Komentar Netizen Terhadap Postingan Uid Muftiwidya. Diakses Pada Tanggal 15 Oktober 2021, Pukul 01:30 WIB.

Gambar 2. di atas adalah salah satu tugas dari Humas dan Protokol Kabupaten Pandeglang yang tidak berjalan dengan baik sehingga terjadinya *miskom* dalam penyampaian informasi antara Humas dan Protokol Kabupaten Pandeglang dengan media mengenai bansos sehingga menimbulkan reaksi masyarakat yang kurang baik terhadap Pemerintah Kabupaten Pandeglang. Setelah peneliti

melakukan pra-riset dan mengkonfirmasi langsung kepada Bapak Tb. Nandar selaku Kepala Bagian Humas dan Protokol Kabupaten Pandeglang informasi yang sebenarnya mengenai pemberitaan bansos ini ialah yang *direlease* oleh Humas dan Protokol Kabupaten Pandeglang pada 26, Maret 2020. Dimana isi pemberitaan mengenai banos ini ialah "Kepala Dinas Sosial akan memberikan bantuan sosial kepada

masyarakat Pandeglang yang berstatus Orang Dalam Pengawasan (ODP) dan mau melakukan isolasi mandiri guna mencegah penyebaran virus Covid-

19". Berikut ini adalah artikel yang sebenarnya mengenai program bansos yang dilakukan oleh tatanan Pemerintah Kabupaten Pandeglang:



Gambar 3. Artikel Resmi Humas Kabupaten Pandeglang Tentang Bansos Untuk ODP

Sumber: Kliping Berita Humas dan Protokol Kabupaten Pandeglang. Diakses pada 16 Oktober 2021, Pukul 13:47 WIB.

Banyaknya kekeliruan penyampaian informasi ini membuat peneliti tertarik dengan bagaimana citra Pemerintah Kabupaten Pandeglang selama ini, seperti diketahui bersama pada saat ini sedang menghadapi dengan keberadaan wabah virus Covid-19. Pemerintah Kabupaten Pandeglang dengan gencar mengadakan program dan melakukan kebijakan-kebijakan ataupun bantuan kepada

masyarakat agar dapat meminimalisir melonjaknya angka yang terpapar virus Covid-19 di Kabupaten Pandeglang. Pemerintah Daerah beserta jajarannya terutama Humas Kabupaten Pandeglang dituntut untuk dapat menganalisis, mengendalikan situasi serta menggiring opini publik terhadap lembaga agar citra lembaga tetap terjaga.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi penyusunan dan penyampaian pesan Humas Kabupaten Pandeglang dalam menjaga citra pemerintah, serta untuk mengetahui strategi penyebaran informasi melalui media yang dilakukan Humas Kabupaten Pandeglang dalam menjaga citra pemerintah.

Ada beberapa penelitian sejenis yang peneliti gunakan yaitu milik Imam Mukhroman dan Rangga Galura Gumelar dengan judul Perencanaan Strategi Humas Pemprov Banten Pasca Ditetapkan Kek Pariwisata Tanjung kek Pariwisata Tanjung Lesung, pandeglang Banten dengan tujuan mengetahui bagaimana perencanaan strategi Humas Pemprov Banten pasca ditetapkannya PP tersebut dengan fokus pada model perencanaan strategi Public Relations dari Ronald D. Smith yang terdiri atas empat fase yang dimulai dengan fase Formative Research, Strategy, Tactics dan Evaluative Research. Selanjutnya milik Anyelir Puspa Ayudia tahun

2021 dengan judul Strategi Komunikasi Humas Dalam Meningkatkan Citra Pemerintah Kota Probolingga dengan tujuan. Selanjutnya milik Yulianus Klino Putro tahun 2019 dengan judul Strategi Media Relations Humas Pemerintah Kabupaten Ngada dalam Meningkatkan Citra Pemerintah yang bertujuan mengidentifikasi, menganalisis dan membahas strategi media relations yang dijalankan Humas Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Ngada dengan media cetak dan media elektronik.

Selain penelitian diatas, masih terdapat penelitian sejenis yang digunakan yaitu pertama milik Khadafi Alvaro Masloman pada tahun 2020 tentang Strategi Humas Pemda Kabupaten Gorontalo Dalam Mengoptimalkan Penyampaian Informasi Publik Kepada Masyarakat Di Desa Dulamayo Kecamatan Bongomeme. Kedua, milik Alya Nur Sabrina pada tahun 2019 tentang Strategi Komunikasi Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Pemerintah Kabupaten Langkat (Studi Kualitatif Pada Humas

Pemerintah Kabupaten Langkat). Ketiga, milik Imanuel Sejahtera Bukit pada tahun 2019 tentang Strategi Public Relations Dalam Memelihara Citra Pemerintah Kabupaten Karo.

Teori yang digunakan yaitu teori integrasi informasi dimana teori ini lebih memusatkan pada cara komunikator mengakumulasi dan mengatur informasi tentang semua orang, objek, situasi dan gagasan yang membentuk sikap atau kecenderungan untuk bertindak dengan cara yang positif atau negatif terhadap beberapa objek.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan yaitu studi kasus dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan memahami fenomena yang ada disekitar yang dialami oleh subjek penelitian. Penelitian ini menggunakan paradigma Post-Positivist untuk mengetahui bagaimana strategi humas Kabupaten Pandeglang dalam menjaga citra pemerintahan.

Sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer yang diperoleh langsung dari hasil

observasi dan wawancara dilapangan dengan informan dan data sekunder yang diperoleh dari buku, jurnal, artikel, berita dan hal yang berkaitan dengan penelitian ini.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi non partisipan dan terbuka pada waktu yang berbeda-beda, wawancara semi terstruktur agar lebih banyak mendapatkan informasi dan dokumentasi.

Teknik pemilihan informan dengan *purposive sampling*, yaitu pengambilan informan berdasarkan kapasitas dan kapabilitas yang benar-benar kompeten pada bidangnya. Adapun key informan yaitu Kepala Bagian Humas dan Protokol Pemerintah Kabupaten Pandeglang, Kasubag Liputan Humas dan Protokol, dan Koordinator Liputan Humas dan Protokol. Sedangkan informan pendungnya yaitu Ketua RT/001, RW/001, Kp. Kadumunggu dan Masyarakat Kabupaten Pandeglang, Ibu Rumah Tangga.

Keabsahan data dengan menggunakan teknik triangulasi sumber agar dapat

membandingkan dan mengecek kembali informasi yang diperoleh melalui beberapa sumber informan. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis data berbagai data, klarifikasi data dan pemaknaan terhadap data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Humas dan Protokol berada dalam bagian Sekretariat Daerah Kabupaten Pandeglang (SETDA) sebagai salah satu unsur perangkat daerah, memegang peranan penting dalam hal

koordinasi antar instansi pemerintah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pandeglang. Pembentukan Sekretariat Daerah Kabupaten Pandeglang adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi keberadaan dalam menjalankan roda Pemerintahan di Kabupaten Pandeglang. (<https://elib.unikom.ac.id/files/disk1/487/jbptunikompp-gdl-adambacht24324-3-babiii.pdf>) diakses pada 14 Juli 2022. Pukul 04:05 WIB)



Gambar 4. Logo Kabupaten Pandeglang

Sumber : <https://pandeglangkab.go.id/> diakses pada 8 November 2021. Pukul 15:20

Keadaan Geograpi dan Luas daerah merupakan menjadi salah satu hal yang paling penting bagi kota atau kabupaten untuk menciptakan sumber daya manusia (SDM) yang bermartabat bagi

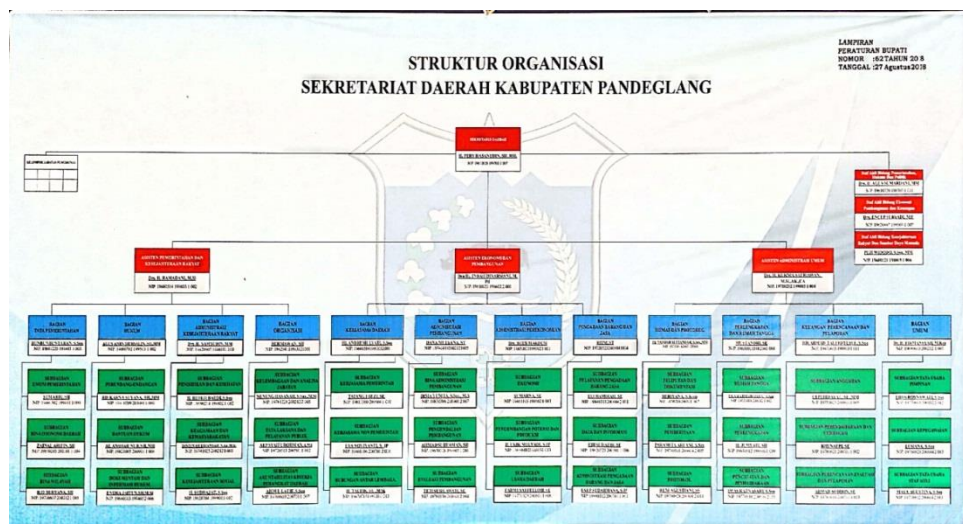
daerah itu sendiri maupun bagi bangsa. Adapun keadaan Geograpi dan luas daerah Kabupaten Pandeglang yang diterbitkan oleh Badan Pusat Statistik Kabupaten Pandeglang adalah Kabupaten

Pandeglang secara geografis terletak antara 6°21' - 7°10' Lintang Selatan dan 104°48' - 106°11' Bujur Timur dengan luas wilayah 2.747 kilometer persegi (km²) atau sebesar 29,98 persen dari luas wilayah Provinsi Banten. Sejak bulan Desember 2011 Kabupaten Pandeglang dibagi menjadi 35 kecamatan dan 339 desa/kelurahan dengan 4 (empat) tambahan desa, yaitu Bojenwetan, Ganggaeng, Simpangtiga dan Ramaya.

Kondisi Demografi yang berada di Kabupaten Pandeglang adalah Jumlah penduduk

Kabupaten Pandeglang pada tahun 2020 berdasarkan hasil Sensus Penduduk 2020, mencapai 1.272.687 jiwa, dengan penduduk laki-laki sebanyak 653.411 jiwa, lebih banyak dibanding penduduk perempuan yang sebesar 619.276 jiwa. Rasio jenis Kelamin Kabupaten Pandeglang tahun 2020 adalah sebesar 106.

Berikut ini adalah struktur organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Pandeglang:



Gambar 5. Struktur Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Pandeglang

Sumber: peneliti 2022

Peneliti akan memaparkan hasil penelitian mengenai Strategi Humas Kabupaten Pandeglang Dalam Menjaga Citra Pemerintah (Studi Kasus Mengenai Program Bansos ODP Tahun 2020 Di Kabupaten Pandeglang) yang telah dilakukan dengan informan yaitu Tb. Nandar Suptandar dan Heriyana merupakan *key informan* dalam penelitian ini karena sebagai Kepala Bagian Humas dan Protokol, dan Kasubag Liputan dari Humas dan Protokol SETDA Kabupaten Pandeglang. Tb. Nandar Suptandar sebagai Kepala Bagian Humas dan Protokol adalah orang yang bertanggung jawab atas pemberitaan yang berkaitan dengan Pemerintah Kabupaten Pandeglang. Untuk Kasubag liputan yaitu Heriyana juga *key informan* adalah sebagai orang yang mengkonfirmasi kelayakan berita atau informasi yang akan dipublikasikan kepada khalayak.

Selain itu masih ada M. Mustofa sebagai *key informan* dalam penelitian ini karena sebagai Koordinator Liputan yang bertanggung jawab atas pembuatan berita atau informasi juga yang berada langsung dilapangan. Adapun *informan* lainnya yaitu ada Bapak Dasim dan Ibu Engkar sbagai ketua RT dan masyarakat yang berada di Kabupaten Pandeglang.

Dalam penelitian ini yang berkaitan dengan segala informasi tentang Pemerintah Kabupaten Pandeglang yang dimana program Bansos ODP merupakan pesan atau informasi dari Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang disebarluaskan oleh Humas dan Protokol Kabupaten Pandeglang ditujukan kepada masyarakat yang bertujuan guna menjaga citra Pemerintah Kabupaten Pandeglang.

Adapun dari target pesan ataupun informasi ini yakni masyarakat Kabupaten Pandeglang merupakan (*person*) target dari program Bansos ODP dan yang terakhir yakni sikap (*attitude*) yang mana merupakan tujuan akhir yang ingin dicapai oleh Humas Kabupaten Pandeglang dalam menjaga citra Pemerintah guna menciptakan pengalaman baik bagi masyarakat.

Menurut Littlejohn (2009: 112) bahwa teori *Integration Information* terdiri dari tiga komponen dasar, yaitu informasi (*information*), orang (*person*), dan sikap (*attitude*). Merujuk pada teori ini bahwa semua informasi mempunyai kekuatan potensial yang dapat mempengaruhi orang untuk memiliki sikap tertentu. Sebuah sikap dapat dianggap sebagai sebuah akumulasi dari

informasi tentang suatu objek, seseorang, situasi, atau pengalaman.

Teori *Integration Information* memusatkan pada cara-cara orang mengakumulasikan dan mengorganisasikan informasi tentang orang, objek, situasi atau gagasan tertentu untuk membentuk sikap terhadap sebuah konsep. Sikap sudah menjadi sebuah satuan penting dalam penelitian tentang persuasi karena arti pentingnya dalam perubahan sebuah sikap. Sebuah sikap adalah sebuah predisposisi untuk bertindak dengan suatu cara yang positif atau negatif terhadap sesuatu. Strategi yang dilakukan oleh Humas Kabupaten Pandeglang bertujuan untuk menjaga citra Pemerintah dan menjalin hubungan dengan masyarakat juga membantu masyarakat.

Strategi penyusunan dan penyampaian pesan Humas Kabupaten Pandeglang mengenai Bansos ODP

Dalam penyusunan pesan mengenai strategi yang dimiliki Humas Kabupaten Pandeglang memiliki seorang Koordinator Lapangan pembuat berita atau informasi untuk menyusun pesan yang ingin disampaikan, karena Humas Kabupaten Pandeglang

merupakan menjadi sebuah corong bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Pandeglang yang mempersiapkan strategi agar Pemerintah Kabupaten Pandeglang mendapatkan citra yang baik dari masyarakat. Lima (5) bagian yang sangat mendasar yang harus dikuasai oleh PR. (1) kemampuan berkomunikasi (*ability to Communicate*) sebagai dasar kerja seorang PR, (2) kemampuan mengorganisasikan (*ability to Organize*), (3) kemampuan bergaul atau membina hubungan dengan relasi atau publik (*ability to get on with people*), (4) memiliki kepribadian yang utuh (*personal integrity*) dan (5) memiliki imajinasi yang kuat (*imagination*) (Soemirat, 2002:162).

Oleh karena itu Humas Kabupaten Pandeglang perlu menyusun pesan dengan baik agar tujuan dari Pemerintah Kabupaten Pandeglang yaitu mendapatkan citra positif dari masyarakat dapat tercapai. Humas Kabupaten Pandeglang memperoleh informasi dan data dari setiap tatanan Pemerintah Kabupaten Pandeglang yang sudah atau yang akan

dilakukan sehingga informasi yang diperoleh dapat diolah menjadi pesan yang sudah terorganisir sehingga mudah diterima oleh masyarakat.

Adapun strategi penyusunan dan penyampaian pesan mengenai Bansos yaitu:

1. Strategi penyusunan dan penyampaian pesan Humas Kabupaten Pandeglang secara terstruktur melalui beberapa tahapan dengan tujuan meningkatkan citra pemerintah.

Dalam penyusunan pesan/informasi yang akan disampaikan oleh Humas Kabupaten Pandeglang kepada masyarakat yaitu dengan *framing* dan *Agenda Setting* terhadap *issue-issue* yang bersangkutan dengan Pemerintah Kabupaten Pandeglang. Tujuan dilakukannya penyusunan pesan untuk menyebarluaskan informasi supaya dapat meningkatkan citra positif

Pemerintah Daerah Kabupaten Pandeglang dan dimulai dari kesadaran diri sendiri akan tanggung jawab dan tugas yang dimiliki

2. Strategi penyusunan dan penyampaian pesan Humas Kabupaten Pandeglang secara informatif agar dapat diterima dengan baik dan tidak terjadi miskom.

Informasi dapat dipahami dengan baik oleh penerima apabila informasi sudah diproses terlebih dahulu. Dalam praktik PR selalu terjadi kesenjangan komunikasi

(*communication gap*). Kesenjangan itu muncul karena selalu ada perbedaan antara harapan yang dipersepsi publik dan apa yang dialami publik dalam kenyataan. Kesenjangan ini dipandang bukan hanya mengganggu citra tapi juga reputasi organisasi. (Iriantara, 2011:113).

Humas Kabupaten Pandeglang sebelum memberikan informasi kepada khalayaknya, pesan akan diolah dan disusun sedemikian rupa lalu ditentukan oleh kepala bagian yang nantinya akan dipublikasikan dan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat tujuan dari penyusunan ini yaitu untuk menjaga ataupun meningkatkan citra positif Pemerintah Kabupaten

Pandeglang. bahwa informasi yang disebarkan oleh Humas Kabupaten Pandeglang mendapatkan data-data terlebih dahulu dari Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) juga melihat situasi dan kondisi disekitar sebelum menyusun dan menyampaikan sebuah informasi kepada masyarakat dan ditentukan oleh kepala bagian Humas dan Protokol Kabupaten Pandeglang.



Gambar 6. Pelaksanaan Kegiatan Program Pembagian Bansos ODP Kabupaten Pandeglang

Sumber: Instagram Pemkab.Pandeglang. Diakses pada, 6 November 2021. Pukul 01:43

Gambar 6 diatas menunjukkan pelaksanaan kegiatan program

pembagian bansos ODP Kabupaten Pandeglang yang berjalan dengan baik

karena informasi terkait program telah disampaikan kepada masyarakat sesuai dengan tugas pokok dan diterima dengan baik oleh masyarakat.

3. Strategi penyusunan dan penyampaian pesan Humas Kabupaten Pandeglang secara *chemistry* dan keharmonisan menjadi nilai tambah dalam bekerja serta informasi yang sangat terperinci serta terorganisir dan juga cara menjelaskan yang mudah dimengerti akan memudahkan masyarakat menerima pesan dan informasi yang disampaikan oleh Humas Kabupaten Pandeglang.

Dalam hal ini Humas Kabupaten Pandeglang mempunyai strategi khusus dalam menyampaikan pesan yang terstruktur dan bersifat informatif dan *chemistry* serta keharmonisan bekerja membuat maksimal dalam penyusunan dan

penyampaian pesan sehingga masyarakat dapat menerimanya dengan baik sehingga tujuan Humas Kabupaten Pandeglang bisa tercapai, yaitu menjaga citra positif Pemerintah. Dengan Sumber Daya Manusia (SDM) yang terbilang cukup memadai dengan adanya struktur organisasi dan memiliki tanggung jawab setiap masing-masing individu. Dengan Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada tentunya diharuskan memiliki keahlian dalam bidang kehumasan dengan tanggung jawab dan tugas yang dimiliki serta saling menghormati setiap satu dengan yang lainnya, agar tujuan dari Humas Kabupaten Pandeglang dalam menjaga citra pemerintah dapat tercapai.

Dalam melakukan tugas setiap instansi tentu ada hambatan- hambatan yang terjadi dalam setiap kegiatannya, tak terkecuali

Humas dan Protokol
Kabupaten Pandeglang

**Strategi Humas Kabupaten
Pandeglang dalam penyebaran
informasi melalui media mengenai
Bansos ODP**

1. Strategi Humas Kabupaten Pandeglang dalam penyebaran informasi melalui media sosial.

Media merupakan salah satu sarana komunikasi yang digunakan untuk menyalurkan, menyajikan dan menyebarkan informasi dari instansi untuk khalayaknya. Salah satu media yang dinilai membantu kerja PR adalah media baru atau *new media*. Istilah media baru ini muncul seiring dengan hadirnya teknologi internet di era tahun 2000-an. Yaitu media yang dianggap sebagai media kontemporer dan dinilai efektif dalam penyampaian informasi. Diantara jenis media baru tersebut adalah

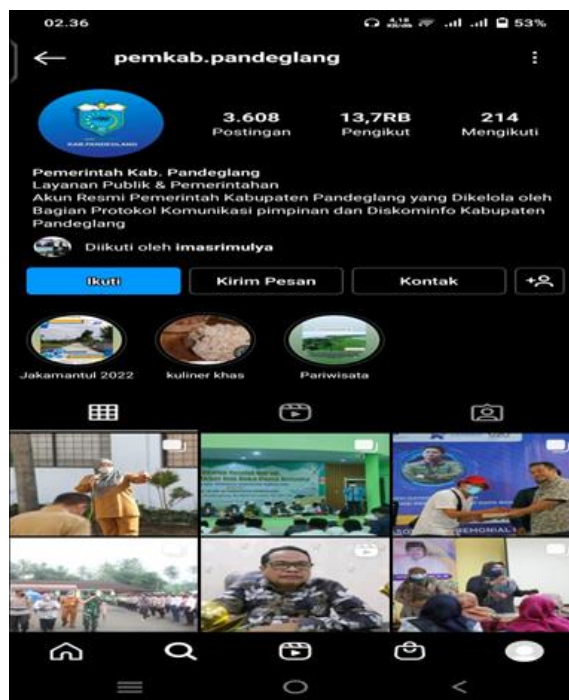
sosial media seperti Facebook, twitter, whats up, line, kakaotalk dan lainnya. (Dasrun Hidayat, 2014: 111)

Media sosial merupakan suatu hal yang sangat penting karena di era sekarang ini media sosial dapat menjadi sarana interaktif, sumber informasi, jembatan dalam membangun hubungan yang dapat memberikan berbagai informasi dengan akurat, mudah, murah dan juga efisien.

Pengelolaan akun media sosial yang dikelola oleh beberapa bagian dari Humas dan Protokol dan instansi yang lainnya yang berada dibawah naungan Pemerintah Kabupaten Pandeglang yang bertujuan memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi mengenai program dan kebijakan Pemerintah Kabupaten Pandeglang serta menjaga citra Pemerintah

Kabupaten Pandeglang. Berikut ini adalah akun media sosial instagram yang digunakan oleh Humas Kabupaten

Pandeglang dalam penyebarluasan informasi melalui media sosial yang dikelola oleh Humas Kabupaten Pandeglang:



Gambar 7. Akun Media Sosial Instagram yang dikelola oleh Humas Pemerintah Kabupaten Pandeglang

Sumber: Instagram Pemkab.Pandeglang. Diakses pada, 6 November 2021. Pukul 01:43

2. Menjalin hubungan yang baik dengan media Dalam penyebarluasan informasi Humas Kabupaten Pandeglang tentu diharuskan menjalin hubungan yang baik dan

menjalin relasi dengan media agar tujuan dari Humas Kabupaten Pandeglang dalam menjaga citra positif dapat tercapai. Posisi yang dianjurkan adalah menempatkan media bukan sekadar

kawan seiring sejalan dalam pencapaian tujuan organisasi, melainkan mitra penting organisasi. (Yosal Iriantara, 2011:143).

Strategi khusus yang dilakukan oleh Humas Kabupaten Pandeglang yaitu dengan menjalin hubungan baik secara personal dengan para awak media dan melakukan kerjasama khusus dari sisi anggaran. Humas Kabupaten Pandeglang telah memiliki MoU (*Memorandum of Understanding*) dengan beberapa media untuk melakukan penyebaran informasi publikasi khusus. Pendekatan yang dilakukan oleh Humas Kabupaten Pandeglang dalam menjalin hubungan baik dengan media merupakan bentuk dari strategi humas untuk penyebarluasan informasi dalam menjaga citra pemerintah.

Humas Kabupaten Pandeglang dalam

menyebarkan informasi akan memperluas jaringan dengan pemilik akun media sosial yang memiliki jumlah *follower* yang banyak, tidak hanya melalui akun media sosial yang dikelola oleh Humas Kabupaten Pandeglang. Penting sekali pada bagian/divisi PR ada pangkalan data (*database*) yang menyimpan data tentang media secara kualitatif dan kuantitatif. Ke dalam *database* media itu dimasukkan juga daftar media. Adanya *database* ini akan sangat membantu dalam pekerjaan memilih media massa sebagai media komunikasi antara organisasi dengan publik-publiknya. (Iriantara, 2005:161-162).

Pemahaman yang berbeda dengan para awak media menjadi hambatan yang tidak begitu berpengaruh dengan saling menghormati satu sama lain tugas yang dipegang. Namun, hambatan yang

ada dapat menimbulkan opini negatif terhadap sebuah informasi yang disampaikan oleh Pemerintah Kabupaten Pandeglang dan juga meberikan hilangnya kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Pandeglang. Setiap hambatan yang muncul pasti terdapat cara ataupun solusi dalam mengatasi hambatan tersebut.

Salah satu cara mengatasi hambatan yang ada dengan membuat Group Whatsapp guna mempermudah untuk menindak lanjut terkait pemberitaan yang berdampak terhadap citra Pemerintah Kabupaten Pandeglang. Serta, menjaga komunikasi yang baik antar Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Humas Kabupaten Pandeglang dapat dengan cepat mengatasi permasalahan yang ada.

Humas Kabupaten Pandeglang mengatasi hambatan yang ada dengan tegas akan menegur para awak media guna meminimalisir opini negatif masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Pandeglang dalam menyebarkan informasi melalui media guna menjaga citra positif Pemerintah Kabupaten Pandeglang. Humas Kabupaten Pandeglang harus lebih dekat dengan masyarakat melalui media sosial dan menanggapi keluhan yang diungkapkan oleh masyarakat di media sosial. Dengan adanya *feedback* yang baik antara Humas Kabupaten Pandeglang dengan masyarakat lebih menguatkan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Pandeglang agar tujuan dari Humas Kbaupaten Pandeglang dalam menjaga

citra Pemerintah dapat dicapai.

Dalam menyampaikan pesan komunikator menggunakan simbol verbal dan nonverbal. Simbol dalam pemakaiannya menggunakan bahasa, bahasa dapat diartikan sebagai perangkat kata yang telah disusun secara terstruktur sehingga menjadi kalimat yang mengandung arti. Bahasa dapat membantu kita menyusun struktur pengetahuan menjadi logis dan mudah dimengerti masyarakat. Strategi penyusunan dan penyampaian pesan Humas Kabupaten Pandeglang adalah menyusun dan menyampaikan pesan secara terstruktur, informatif dan *chemistry*.

SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu strategi yang digunakan Humas Kabupaten Pandeglang

dalam menjaga citra pemerintah dalam proses penyusunan dan penyampaian pesan secara terstruktur dan bersifat informatif dan *chemistry* serta keharmonisan dalam bekerja; dan strategi Humas Kabupaten Pandeglang dalam penyebarluasan informasi melalui media yaitu dengan menjalin hubungan baik dengan para awak media serta menggunakan akun media sosial terutama akun media sosial instagram yang dikelola oleh Humas dan Protokol Kabupaten Pandeglang.

Saran agar dilakukan penelitian lanjutan tentang peran humas dan pemanfaatan media dalam penyebarluasan informasi di dalam Humas Pemerintahan agar masyarakat mengetahui kegiatan yang dilakukan oleh pemerintahannya guna penyempurnaan hasil penelitian supaya berdaya guna.

DAFTAR PUSTAKA

Ayudia, A., & Wulandari, S. 2021. *Strategi Komunikasi Humas Dalam Meningkatkan Citra Pemerintah Kota Probolinggo*. *Journal of*

- Office Administration : Education and Practice*, 1(2), 249-268.
- Bukit, Imanuel Sejahtra. 2019. *Strategi Publik Relations Dalam Memelihara Citra Pemerintah Kabupaten Karo. Skripsi*. Sumatera Utara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara.
- Gora, Radita. 2019. *Riset Kualitatif Public Relations*. Surabaya: Jakad.
- Hidayat, Dasrun. 2014. *Media Public Relations*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Iriantara, Yosol dan Surachman, Yani. 2006. *Public Relations Writing*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Iriantara, Yosol. 2011. *Media Relations*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Jefkins, Frank. 2003. *Public Relations*. Jakarta: PT Gelora Aksara.
- Littlejohn, Stephen W dan Foss, Karen A. 2017. *Teori Komunikasi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Masloman, Khadafi Alvaro. 2020. *Strategi Humas Pemda Kabupaten Gorontalo Dalam Mengoptimalkan Penyampaian Informasi Publik Kepada Masyarakat Di Desa Dulamayo Kecamatan Bongomeme. Skripsi*. Gorontalo, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Gorontalo.
- Moleong, Lexy J. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moore, H. Frazier. 2005. *Humas: Membangun Citra dengan Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Putra, Y. K., & Daga, L. L. (2019). *Strategi Media Relations Humas Pemerintah Kabupaten Ngada dalam Meningkatkan Citra Pemerintah*. *Jurnal Communio : Jurnal Jurusan Ilmu Komunikasi*, 8(1), 1311-1323.
- Ruslan, Rosady. 2008. *Manajemen Public Relations & Media*

- Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sabrina, Alya Nur. (2019). *Strategi Komunikasi Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Pemerintah Kabupaten Langkat (Studi Kualitatif Pada Humas Pemerintah Kabupaten Langkat)*. Skripsi. Sumatera Utara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara.
- Uchjana, Effendy Onong. (2015). *Dinamika Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.