

STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS DISKOMINFOTIK PEMKO BANJARMASIN DALAM MENINGKATKAN CITRA PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN

Handayani, Annisa, Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan
Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, 17110133
E-Mail : annisahndayani@gmail.com
Website : uniska-bjm.ac.id

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui gambaran tentang bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan Humas Diskominfo PEMKO Banjarmasin dalam meningkatkan citra Pemerintah Kota Banjarmasin, bagaimana Peran Humas Diskominfo PEMKO Banjarmasin dalam meningkatkan citra Pemerintah Kota Banjarmasin, dan upaya apa saja yang dilakukan Humas Diskominfo PEMKO Banjarmasin dalam mengatasi hambatan dan membangun kembali citra Pemerintah Kota Banjarmasin.

Metode penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan dengan melakukan eksplorasi dan wawancara tidak terstruktur kepada tiga orang informan yang terdiri dari Kepala Bidang Pengelolaan Komunikasi Publik, Kepala Seksi Kehumasan, dan Tenaga Informasi dan Teknologi (Staff Humas). Dan melakukan wawancara terstruktur kepada lima orang informan tambahan yang terdiri dari masyarakat yang menjadi pengikut aktif akun *instagram @diskominfo_bjm*, yang bertujuan untuk mengetahui apakah strategi yang dilakukan Humas Diskominfo PEMKO Banjarmasin sudah efektif.

Hasil penelitian menunjukkan, strategi komunikasi yang dilakukan Humas Diskominfo PEMKO Banjarmasin yakni dengan memperkuat pemberitaan melalui *instagram, facebook, dan website*. Serta melakukan kontrak media agar informasi tentang Pemerintah Kota selalu akurat dan lebih luas penyebarannya. Peran Humas Diskominfo PEMKO Banjarmasin dalam meningkatkan citra Pemerintah Kota Banjarmasin yakni, membina hubungan baik dengan para pers, menjaga agar pemberitaan yang disampaikan kepada publik sudah sesuai fakta. Hambatan yang dihadapi Humas Diskominfo PEMKO Banjarmasin dalam meningkatkan citra Pemerintah Kota Banjarmasin terkendala dari segi SDM yang masih minim secara kuantitas yang kurang seimbang dengan padatnya kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Banjarmasin.

Kata Kunci : Strategi Komunikasi, Humas.

ABSTRACT

The purpose of this research is to find out the overview about the communicative strategies carried out by Public Relations of Diskominfo Banjarmasin Government in order to solve the obstacles and to rebuild the image of Banjarmasin Government.

The method of this research is qualitative approach. The data are collected by doing exploration and unstructured interviews with three respondents which consist of The Head Division of Public Communication, The Head of Public Relations, and Technology Staff of

Public Relations. Furthermore by doing structural interviews with five additional respondents which consist of public who are the active followers of @diskominfotik_bjm, in purpose to find out if the strategy that applied by Public Relations of Diskominfotik Banjarmasin Government is effective.

The results of the research figures out that the communicative strategy done carried out by Public Relations of Banjarmasin Government which are strengthen the information via instragram, facebook, website, also by having media contract so that the information about City Government always accurates and has a wider spread. The role Public Relations of Diskominfotik Banjarmasin Government in order to increase the image of Banjarmasin Government which are to build a good relation with pers, to keep the news that deliver to public is in accordance with facts. The obstacles which Public Relation of Banjarmasin Government to increase the image of Banjarmasin Government is Human Resources are still lacking, they are not balance with the purpose of the Government's activities.

Keywords : *Strategies Communication, Public Relations*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dalam penyampaian informasi dalam sebuah lembaga, organisasi dan pemerintahan sangatlah pesat. Khususnya dalam penyampaian informasi guna meningkatkan citra positif dimasyarakat. Terlebih lagi lembaga pemerintahan yang memerlukan fungsi manajemen yang baik untuk membangun citra yang positif. Karena lembaga pemerintahan bekerja untuk rakyat, maka dituntut untuk memiliki citra yang baik. Agar dapat menjaga kepercayaan yang ditanamkan oleh masyarakat itu sendiri.

Atas dasar hubungan yang sangat erat antara masyarakat dan lembaga pemerintahan, begitu kepercayaan publik luntur akibat suatu isu yang kurang baik, maka akan sulit bagi lembaga pemerintahan tersebut untuk memulihkan kepercayaan publik kembali. Dalam sebuah lembaga pemerintahan ada banyak sekali bagian, salah satunya ialah bagaian Humas. Humas sangat penting bagi suatu instansi dikarenakan Humas memiliki

fungsi manajemen yang membantu menciptakan serta memelihara alur komunikasi, pengertian, dukungan terhadap publik dan ikut terlibat dalam menangani masalah atau isu-isu kurang baik yang timbul baik di internal maupun eksternal. Dalam hal ini Humas Diskominfotik PEMKO Banjarmasin melakukan pendekatan dengan masyarakat, salah satunya dengan memanfaatkan media sosial *instagram* guna memenuhi fungsi Humas sebagai pengelola informasi dan opini publik, serta fungsi Humas sebagai media publikasi.

METODE PENELITIAN

Dikutip dar buku Prof. Dr. Lexy J. Moeleong, M.A (2017) Denzin dan Lincoln 1987 menyatakan bahwa, penelitaian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Dari segi penelitian ini, para penulis masih tetap mempersoalkan latar alamiah dengan maksud agar hasilnya

data digunakan untuk menafsirkan fenomena dan yang dimanfaatkan untuk penelitian kualitatif adalah berbagai macam metode penelitian. Dalam penelitian kualitatif metode yang biasanya dimanfaatkan adalah wawancara, pengamatan, dan pemanfaatan dokumen.

Metode analisis deskriptif kualitatif adalah data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka. Selain itu, semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kata kunci terhadap apa yang sudah diteliti. Dengan demikian laporan akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberikan gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut mungkin berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto dan dokumen resmi lainnya. Pada penulisan laporan demikian, peneliti menganalisis data yang sangat kaya tersebut sejauh mungkin dalam bentuk aslinya.

Dimana tujuan peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif, agar peneliti dapat menggambarkan secara akurat tentang sebuah mekanisme serta proses apa saja yang telah dilakukan oleh Humas Diskominfo PEMKO Banjarmasin dalam meningkatkan citra Pemerintah Kota Banjarmasin.

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Peraturan Walikota Nomor 88 Tahun 2019 menjelaskan bahwa, Dinas Komunikasi Informatika dan Statistik adalah unsur pelaksana Urusan Pemerintahan yang menjadi Kewenangan Daerah yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berkedudukan dibawah dan bertanggung

jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

Citra yang ingin dibangun oleh Diskominfo PEMKO Banjarmasin

Menurut Kepala Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Publik DISKOMINFOTIK PEMKO Banjarmasin Citra Pemerintah Kota Banjarmasin yang dibangun oleh Diskominfo PEMKO harus sesuai Visi dan Misi Walikota yang menjabat pada periode tersebut. Diskominfo membantu memperkuat agar terealisasinya visi dan misi Walikota Banjarmasin.

Kepala Seksi Kehumasan juga mengemukakan bahwa citra Pemerintah Kota Banjarmasin yang ingin dibangun oleh Humas Diskominfo PEMKO Banjarmasin yakni sebuah Pemerintahan yang memiliki sifat terbuka seluas-luasnya kepada publik. Maka peran penting Kepala Humas Diskominfo PEMKO Banjarmasin adalah membina hubungan baik kepada para pers, media cetak dan media elektronik, penyampai informasi kegiatan Pemerintah Kota dan SKPD kepada para pers dan masyarakat.

Strategi Komunikasi yang telah dilakukan Humas Diskominfo PEMKO Banjarmasin dalam meningkatkan citra Pemerintah Kota Banjarmasin

Strategi Komunikasi yang dilakukan oleh Humas Diskominfo PEMKO Banjarmasin dalam menjalankan peran diantaranya dengan

memperkuat pemberitaan melalui sosial media *instagram @diskominfotik_bjm*, *facebook Pemko Banjarmasin* dan *website* resmi milik Humas Diskominfotik PEMKO Banjarmasin yaitu mc.banjarmasinkota.go.id, diskominfotik.banjarmasinkota.go.id, banjarmasinkota.go.id; Melakukan kontrak media yang mana pemberitaan yang diliput langsung dan dipublikasikan oleh Humas Diskominfotik PEMKO Banjarmasin akan dikirim kepada media yang menjalin kontrak untuk nantinya dipublikasikan oleh media-media terkait kembali agar informasi tentang Pemerintah Kota Banjarmasin beserta SKPD lebih luas penyebarannya. Strategi lainnya yang dilakukan Humas Diskominfotik PEMKO Banjarmasin yakni dengan rutin menggelar rapat dengan para media.

Hambatan yang dihadapi Humas Diskominfotik PEMKO Banjarmasin dalam membangun citra Pemerintah Kota Banjarmasin serta upaya menangani hambatan tersebut

Hambatan dalam membangun citra Pemerintah Kota Banjarmasin hanya terkendala dengan kurangnya SDM dikarenakan adanya agenda

mendadak ditengah padatnya agenda Pemerintah Kota Banjarmasin.

Upaya dalam menghadapi hambatan tersebut yaitu Humas Diskominfotik harus selalu siap agar kegiatan Pemerintah Kota Banjarmasin beserta SKPD selalu terliput dan dapat dipublikasikan kepada masyarakat. Akan tetapi Kepala Seksi Kehumasan Diskominfotik PEMKO Banjarmasin sempat menjelaskan, jika pihak Humas Diskominfotik PEMKO Banjarmasin tidak sempat meliput kegiatan, maka mereka juga bisa bekerjasama dengan SKPD Pemerintah Kota Banjarmasin lainnya yakni Humas Protokol bagian Dokumentasi Pimpinan. Namun, sejauh ini, Humas Diskominfotik PEMKO Banjarmasin belum pernah melewatkan agenda Pemerintah Kota Banjarmasin.

Dalam mengambil keputusan atau langkah Pemerintah Kota Banjarmasin dalam upaya mengontrol opini publik mengenai Pemerintah Kota Banjarmasin, Diskominfotik PEMKO Banjarmasin pada Sub Bagian Statistik dan Pengelolaan Informasi Publik, Seksi Layanan Opini Publik, meninjau keluhan dan masukan masyarakat yang dimuat dalam *website* bagian “Lapor” .

Analisis peran dan strategi komunikasi Humas Diskominfotik PEMKO Banjarmasin dalam membangun citra Pemerintah Kota Banjarmasin

Dalam melakukan penelitian tentang strategi komunikasi Humas

Diskominfo PEMKO Banjarmasin, peneliti melakukan wawancara terstruktur kepada lima orang masyarakat yang menjadi pengikut aktif *instagram* milik Humas Diskominfo PEMKO Banjarmasin, hal ini untuk menganalisis keefektifan peran dan strategi komunikasi yang telah dilakukan oleh Humas Diskominfo PEMKO Banjarmasin. Dari hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa peran dan strategi komunikasi yang dilakukan sudah cukup efektif, yang mana tiga dari lima orang pengikut yang peneliti wawancara mengaku sebelum mengikuti akun *instagram* milik Humas Diskominfo PEMKO Banjarmasin menilai citra Pemerintah Kota Banjarmasin sebelumnya kurang baik dikarenakan tidak tereksposnya kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Banjarmasin. Sejak mengikuti akun *instagram* milik Humas Diskominfo PEMKO Banjarmasin, masyarakat menjadi tahu mengenai kegiatan yang dilakukan Pemerintah Kota Banjarmasin beserta SKPD.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian deskriptif kualitatif tentang Strategi Komunikasi Humas Diskominfo PEMKO Banjarmasin Dalam Meningkatkan Citra Pemerintah Kota Banjarmasin, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Strategi komunikasi yang dilakukan oleh Humas

Diskominfo PEMKO Banjarmasin dalam meningkatkan Citra Pemerintah Kota Banjarmasin yakni dengan cara memperkuat pemberitaan melalui media sosial *facebook* **Diskominfo Banjarmasin**, *instagram* **@diskominfo_bjm** dan *website* **mc.banjarasinkota.go.id**, **diskominfo.banjarasinkota.go.id**, **banjarasinkota.go.id** milik Humas Diskominfo PEMKO Banjarmasin. Selain itu, Humas Diskominfo PEMKO Banjarmasin juga melakukan kontrak media. Yang mana pemberitaan yang dibuat oleh Humas Diskominfo PEMKO Banjarmasin tentang kegiatan dan pembangunan Pemerintah Kota Banjarmasin nantinya akan dikirimkan kepada media-media yang telah menjalin kontrak dengan Humas Diskominfo PEMKO Banjarmasin agar berita tersebut nantinya akan dipublikasikan kembali oleh media-media luar agar informasi tentang Pemerintah Kota Banjarmasin selalu akurat dan lebih luas penyebarannya. Strategi lainnya yang dilakukan oleh Humas Diskominfo PEMKO Banjarmasin dalam meningkatkan citra Pemerintah Kota Banjarmasin yakni dengan menggelar rapat media untuk mendengarkan keluhan dari para wartawan di Kota Banjarmasin. Hal tersebut dilakukan selain untuk

meningkatkan citra positif Pemerintah Kota Banjarmasin, juga

untuk membangun hubungan baik dengan rekan-rekan media cetak maupun elektronik. Dalam menjalankan tugasnya, Humas Diskominfo PEMKO Banjarmasin dituntut untuk selalu kreatif, inovatif dan berperilaku ramah agar citra Humas Diskominfo PEMKO Banjarmasin itu sendiri sebagai media penyampai informasi kegiatan Pemerintah Kota Banjarmasin selalu positif dimata publik.

2. Dalam membangun citra Pemerintah Kota Banjarmasin yang diharapkan, Humas Diskominfo PEMKO Banjarmasin memiliki peranan penting yakni, membina hubungan baik dengan para pers, media cetak dan elektronik, melaksanakan penyebaran informasi tentang kebijakan Pemerintah Kota Banjarmasin yang menyangkut masyarakat Humas Diskominfo PEMKO Banjarmasin juga memiliki peran untuk menjaga agar pemberitaan tentang Pemerintah Kota Banjarmasin yang disampaikan kepada publik sudah sesuai fakta, berimbang, dan selalu memunculkan kegiatan pembangunan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Banjarmasin tanpa melebih-lebihkan.

3. Hambatan dalam membangun citra Pemerintah Kota hanya sedikit terkendala dengan mimimnya SDM dari segi kuantitas yang mana kurang seimbang dengan padatnya kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Banjarmasin. Lambatnya masukan ide baru yang muncul untuk menjalankan misi Walikota Banjarmasin. Serta Humas Diskominfo PEMKO Banjarmasin juga terkendala dengan anggaran atau biaya saat melakukan kontrak media, karena anggaran yang dimiliki Diskominfo PEMKO Banjarmasin saat ini dipotong guna membantu penanggulangan Covid-19 di Banjarmasin. Upaya yang dilakukan Humas Diskominfo PEMKO Banjarmasin dalam membangun kembali citra postif Pemerintah Kota Banjarmasin dengan cara meninjau keluhan masyarakat yang dimuat dalam *website* bagian “Lapor” yang dikelola oleh Sub Bagian Statistik dan Pengelolaan Informasi Publik. Dari laporan tersebut, Pemerintah Kota Banjarmasin bersama SKPD yang terkait mengkaji dan menindaklanjuti keluhan masyarakat yang kemudian kegiatannya akan dipublikasikan melalui sosial media *instagram* resmi milik Humas Diskominfo PEMKO Banjarmasin yang bernama **@diskominfo_bjm**. Upaya tersebut pula dinilai

masyarakat sudah efektif dalam membangun kembali citra positif Pemerintah Kota Banjarmasin. Dimana beberapa masyarakat yang sebelumnya tidak mengetahui kegiatan serta pembangunan yang dilakukan Pemerintah Kota Banjarmasin menilai Pemerintah Kota Banjarmasin memiliki citra yang biasa saja bahkan kurang baik, karena tidak melihat dan merasakan adanya kemajuan dari Pemerintah Kota Banjarmasin. Setelah mengikuti akun *instagram* **@diskominfotik_bjm** beberapa masyarakat tersebut menilai citra Pemerintah Kota Banjarmasin semakin baik, sebab sangat banyak kegiatan yang dilakukan Pemerintah Kota Banjarmasin yang mendukung kemajuan warganya serta pembangunan yang terus dilakukan oleh Pemerintah Kota Banjarmasin.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Dalam menjalankan strategi Humas Diskominfotik PEMKO Banjarmasin dalam hal meningkatkan citra Pemerintah Kota Banjarmasin dengan memperkuat pemberitaan melalui media sosial *facebook*, *instagram* dan *website* resmi milik Humas Diskominfotik PEMKO Banjarmasin, diharapkan Humas Diskominfotik PEMKO

Banjarmasin tidak hanya berfokus kepada konten sosial media saja, tetapi juga perlu memperhatikan konten yang dimuat dalam *website* agar dilengkapi data yang ada. Karena dalam tiga *website* yang dikelola oleh Humas Diskominfotik PEMKO Banjarmasin memiliki isi yang sama persis dan tidak ada pembaharuan informasi tentang data pada profil *website* tersebut.

2. Selain peran Humas Diskominfotik PEMKO Banjarmasin dalam membina hubungan baik dengan para pers, dan melaksanakan penyebaran informasi tentang kebijakan Pemerintah Kota Banjarmasin, mungkin kedepannya Humas Diskominfotik PEMKO Banjarmasin dapat melakukan kegiatan yang sifatnya interaktif dengan masyarakat Kota Banjarmasin. Seperti membuka kolom pertanyaan dalam fitur *instastory* pada *instagram* **@diskominfotik_bjm** agar peran Humas Diskominfotik PEMKO Banjarmasin tidak hanya sebagai penyampai informasi kegiatan yang dilakukan Pemerintah Kota Banjarmasin tetapi juga sebagai penghubung komunikasi antara

masyarakat dengan para Pemerintah Kota.

3. Dengan padatnya kegiatan yang dilakukan Pemerintah Kota Banjarmasin kurang berimbang dengan jumlah SDM yang dimiliki Humas Diskominfo PEMKO Banjarmasin. Maka dari itu, peneliti menyarankan agar Humas Diskominfo menambah SDM secara kuantitas dengan kualitas yang baik agar kegiatan peliputan dan penyebarluasan informasi tentang Pemerintah Kota

dapat lebih cepat tersampaikan kepada masyarakat. Dan untuk kedepannya diharapkan Humas Diskominfo PEMKO Banjarmasin lebih interaktif dengan masyarakat, khususnya pengikut aktif *instagram* **@diskominfo_bjm**, karena besarnya peranan yang dimiliki Humas Diskominfo PEMKO Banjarmasin dalam membangun kembali citra positif Pemerintah Kota Banjarmasin.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Ardianto, Elvinaro. 2010. *Metodologi Penelitian Untuk Public Relation*. Bandung. Remaja Rosda Karya.
- Cangara, Prof. Dr. H. Hafied. 2013. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta. PT. RajaGrafindo Persada.
- Effendy, Onong Uchjana. 2011. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung. Remaja Rosdakarya
- Ghony, Prof. Dr. H. M. Djunaidi, dkk. 2020. *Analisis Data Interpretasi Data : Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT. Refika Aditama
- Moloeng, Dr. Lexy J. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif : Edisi Revisi*. Bandung. PT. Refika Aditama
- Semiawan, Prof. Dr. Conny R. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif : Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*. Jakarta. Grasindo
- Soemirat, Prof. Dr. Soleh dan Ardianto, Dr. Elvinaro. 2017. *Dasar-Dasar Public Relation*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya

JURNAL

- Abidin, Zainal. 2016. Kebijakan Pemerintah. *Jurnal Universitas Pasundan Jawa Barat*
- Fitriani, Dian Novita. 2018. Kajian Pustaka Tentang Oral Dokument : Tinjauan Pada Gerakan Dokumentalis Baru. *Jurnal Magister Ilmu Perpustakaan Universitas Indonesia*, Vol. 20, No. 1

- Herlina, Sisilia. 2015. Strategi Humas Dalam Meningkatkan Citra Pemerintah Kota Malang. *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*, Vol. 4, No.3, 4-5
- Maria Mutiara Claudia Nada, Max R dan Rembang Reiner R. Onsu. 2018. Peran Humas Dalam Mengembangkan Citra Pemerintah Kabupaten Minahasa. *Ejournal Unstrat*, Vol.7, No. 4
- Rosaliza, Mita. 2015. Wawancara Sebuah Interaksi Komunikasi Dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Ilmu Budaya*, Vol. 11, No.2
- Saputra, Doly Indra, dkk. 2019. Peran Humas Dalam Membangun Citra Pemerintah Sumatera Utara Pada Kantor Biro humas Gubernur. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Vol.7, No.1

SKRIPSI

Sabrina, Alya Nur. 2019. *Strategi Komunikasi Humas dalam Meningkatkan Citra Positif Pemerintah Kabupaten Langkat (Studi Kualitatif pada Humas Pemerintah Kabupaten Langkat)*. Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara.

Utama, Dio alif. 2018. *Strategi Komunikasi Humas dalam Meningkatkan Citra Pemerintah Kota Palembang*. Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

WEBSITE

<https://diskominfo.acehtamiangkab.go.id/>

<https://diskominfotik.banjarmasinkota.go.id/>

<https://www.beritasatu.com/digital/733355/data-ini-media-sosial-paling-populer-di-indonesia-20202021>

<https://kbbi.kemdikbud.go.id/>

DOKUMEN

Peraturan Walikota Banjarmasin Nomor 88 Tahun 2019

