

Strategi Hubungan Masyarakat Dalam Meningkatkan Citra Positif Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat

Imam Khalid, Umi Nadiroh

IAI An-Nadwah Kuala Tungkal, Indonesia

Email: Imam.kholid@gmail.com

Abstrak

Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat menyadari banyaknya media massa dan majunya sarana informasi di kalangan masyarakat belum menjadi jaminan untuk memberikan pencerahan kepada masyarakat, oleh Karena itu, Humas bagi Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat sangat penting dan strategis, terutama dikaitkan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap informasi dan untuk meningkatkan citra positif Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Strategi, Hambatan dan Upaya Humas Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat dalam meningkatkan citra positif. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif analisis dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian dapat di simpulkan bahwa dalam meningkatkan citra positif humas memiliki strategi, yaitu mengolah data, mempublikasikan kegiatan dan pencapaian Pemerintah, melakukan komunikasi dua arah, bekerjasama dengan media dan menggunakan media sosial humas serta menganalisa berita yang masuk dan keluar terkait Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Faktor penghambatnya adalah kurangnya minat baca masyarakat, upaya dalam mengatasi hambatan strategi tersebut dengan bekerja sama dengan media massa dan pemanfaatan spanduk, baliho dan lain-lain.

Kata kunci : Strategi; Humas; Pemerintah; Citra

PENDAHULUAN

Public Relation/Humas merupakan sebuah fungsi kepemimpinan dan manajemen yang membantu pencapaian tujuan sebuah organisasi, membantu mendefinisikan filosofi , dan memfasilitasi perubahan organisasi serta berkomunikasi dengan semua masyarakat internal dan eksternal yang relevan untuk mengembangkan hubungan yang positif.¹ berdasarkan definisi tersebut, bahwa dengan adanya humas di Kabupaten Tanjung Jabung Barat bisa lebih terkontrol dan memang merupakan tugas humas meningkatkan citra positif.

Public Relation/Humas membantu menjabarkan dan mencapai tujuan program pemerintah, meningkatkan sikap responsif pemerintah, serta memberi publik informasi

¹ Dan Lattimore, Otis Baskin Dkk, *Public Relations Profesi Dan Praktik*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2010), hlm.4.

yang cukup untuk dapat melakukan pengaturan diri sendiri.² Petugas Humas juga harus mempunyai kemampuan analisa, Humas harus menjalankan fungsinya sebagai *communication facilitator*, yang mampu menjembatani kesenjangan informasi antara pemerintah dengan masyarakat, serta dengan seluruh *stakeholdernya*.

Keberadaan unit humas disebuah instansi milik pemerintah merupakan suatu keharusan secara fungsional dan operasional dalam upaya menyebarluaskan atau mempublikasikannya tentang suatu kegiatan atau aktifitas instansi bersangkutan yang ditujukan baik untuk hubungan masyarakat kedalam, maupun untuk masyarakat luar.³

Dengan situasi sekarang, membuat tantangan baru yang harus dihadapi Humas Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat diantaranya adalah penyebaran hoax dan adanya pembatasan kegiatan masyarakat dan lain-lain, oleh karena itu humas harus mampu memahami kondisi saat ini, mengendalikan keadaan dengan cara mengadopsi kondisi perubahan yang ada, beradaptasi dengan strategi-strategi baru, dan memahami bidang yang sedang digeluti saat ini, untuk tetap meningkatkan citra positif Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

Humas pemerintah harus mengamati lingkungan internal maupun eksternal, membuat analisis, membuat rekomendasi, dan melaporkan kepada pimpinan. Selain itu humas harus bisa mengendalikan pemberitaan, mengarahkan pemberitaan dan terlibat dalam setiap pengambilan kebijakan pemerintah. sebagaimana humas-humas yang lain, humas pemerintah juga wajib menyusun strateginya sendiri.⁴

Internal adalah kategori yang berkaitan dengan aktivitas pencitraan yang disebabkan oleh bagian internal organisasi sedangkan eksternal adalah kategori yang berkaitan dengan aktifitas eksternal organisasi dan memiliki kedekatan pengaruh terhadap model pencitraan.⁵

Pada saat ini Humas di anggap sebagai suatu kebutuhan yang harus ada di setiap lembaga atau instansi untuk membangun hubungan dengan masyarakat dan para pemangku kepentingan (*stakeholder*). Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat menyadari banyaknya media massa dan majunya sarana informasi di kalangan

²*Ibid.*, hlm. 363.

³Ruslan Rusady, *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), hlm.339.

⁴Betty Wahyu Nilla, *Humas Pemerintah*, Cet 1 (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hlm. 5.

⁵Silih Asung Wasesa Jim Macnamara, *Strategi Public Relations*, Cet 2 (Jakarta; PT Gramedia, 2006), hlm. 23

masyarakat belum menjadi jaminan untuk memberikan pencerahan kepada masyarakat, oleh Karena itu, Humas bagi Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat sangat penting dan strategis, terutama dikaitkan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap informasi dan untuk meningkatkan citra positif Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

Humas mampu menjadi mainstream ditengah dominasi berita yang di miliki segelintir media dan cenderung elitis. Dengan memberikan peran yang lebih kuat pada proses informasi publik dan sekaligus pilihan pada tren teknologi, diharapkan mampu menjadi terobosan sehingga bisa menjadi segelintir informasi untuk memperkuat citra dimata publik, sehingga menjadi model desain partisipasi ditingkat gagasan untuk pembangunan. Seperti humas Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat dituntut untuk memiliki pengetahuan yang luas tentang Kabupaten Tanjung Jabung Barat..

Selama ini bagian humas di sana bertugas mengikuti dan mempublikasikan setiap kegiatan yang di lakukan oleh Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Namun pegawai humas yang di tugaskan mengikuti kegiatan tersebut sangat jarang untuk bersosialisasi dan berkomunikasi langsung dengan masyarakat, sehingga saran, masukan serta keluhan masyarakat tidaklah tersampaikan kepada Pemerintah. Hal ini berarti humas Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat belum menjalankan tugasnya sesuai dengan tupoksi (tugas pokok dan fungsi) humas itu sendiri, sehingga pada akhirnya akan menurunkan citra Pemerintah Kota Palembang di mata masyarakat.

METODE PENELITIAN

Merujuk pada permasalahan yang telah peneliti paparkan, maka penelitian perlu menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan penelitian kualitatif adalah pendekatan yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah daripada melihat permasalahan untuk penelitian generalisasi. Penelitian Kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya, perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll,. Secara holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahas, pada

suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.⁶

Dalam pengumpulan data peneliti menggunakan beberapa metode pengumpulan data yaitu: Metode observasi, wawancara, angket, dan Dokumentasi. Penelitian ini dilaksanakan Kantor Bupati Tanjung Jabung Barat. Penelitian lokasi ini didasarkan pada fenomena yang ada pada Humas Pemerintah. Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel.⁷

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis data, yang dikutip dari Matthew B. Miles A. Micheal Haberman yang terdiri dari tiga alur kegiatan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.⁸

HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Strategi pada hakikatnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) untuk mencapai suatu tujuan. Akan tetapi untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah saja, melainkan harus mampu menunjukkan taktik operasinya.⁹ Keberadaan Humas Pemerintah Kabupaten Tanjung mengatur dan mengelola setiap kegiatan dan acara sakral di Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Humas menjalankan tugasnya sebagai pemberi informasi dari pemerintahan Kabupaten Tanjung Jabung Barat kepada masyarakat dan sebaliknya. Untuk menjalankan tugasnya humas melakukan beberapa strategi dalam menjaga dan meningkatkan Citra Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat, diantaranya adalah sebagai berikut:

⁶Lexy J.Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017) Cet.Ke-30 hlm 6

⁷Abdul Rahim Saidek. *Metodologi Penelitian Kualitatif, kuantitatif dan Pengembangan* (Jawa Tengah: Intishar Publishing, 2020). hlm 246

⁸ Mattwe B. Miles, A, Michael Huberman, *Analisi Data Kualitatif* (Jakarta: Universitas Indonesia, 2014), hlm.16

⁹Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011), Cet.23, hlm. 32.

1. Mengelola Informasi

Hak memperoleh informasi merupakan hak dasar setiap individu, informasi sebagai pintu masuk untuk mengetahui segala sesuatu menyangkut pada persoalan umum dan kepentingan publik. pemerintah harus membuka layanan dan akses informasi bagi masyarakat yang ingin memperolehnya, Humas dan Protokol Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat di bentuk dengan tujuan untuk meningkatkan layanan informasi publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat dengan mengedepankan asas keterbukaan informasi kepada masyarakat. Hal ini terbukti dengan di bentuknya Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang berada di bawah naungan Humas dan Protokol, masyarakat bisa dengan mudah melihat dan mengakses informasi yang di inginkan. Humas dan Protokol menjadikan pengelola informasi sebagai salah satu strategi dengan memberikan informasi melalui website resmi Humas Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

2. Publikasi kegiatan-kegiatan Pemerintah

Humas Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat melakukan strategi dalam meningkatkan citra positif dengan mempublikasi atas pencapaian-pencapaian pemerintah, melalui media *online* pemerintah dan beberapa media massa untuk mempublikasikan capaian program kerja telah dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Strategi yang diterapkan dalam suatu lembaga pemerintah merupakan langkah awal yang harus di perhatikan. Karena berhasil tidaknya suatu lembaga dalam mencapai visi-misi sangat tergantung dari strategi yang digunakan. Selain itu juga ada media sosial sendiri, seperti *instagram*, *facebook*, *youtube*.. Hal ini juga didukung oleh admin *crew* dan tim *creative* yang mengumpulkan bahan untuk publikasi yang dapat diakses oleh masyarakat.

3. Bekerjasama dengan beberapa media

Peran media pers dan beberapa lembaga yang ada di Kabupaten Tanjung Jabung Barat sangat mempengaruhi berhasil tidaknya strategi yang dilakukan humas pemerintah untuk menciptakan dan mempertahankan citra positif di masyarakat. Oleh karena itu humas pemerintah juga menjalin hubungan baik dengan pers dan beberapa lembaga dengan begitu dapat membantu menjaga citra pemerintah di

mata masyarakat. Strategi yang dilakukan humas selanjutnya bekerjasama dengan lembaga media massa seperti media cetak, *online* baik lokal maupun nasional.

4. Menjaga komunikasi yang baik antar pegawai (internal) dan masyarakat (eksternal).

Humas Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat melakukan dua komunikasi yaitu komunikasi internal dan eksternal. Komunikasi internal adalah komunikasi yang dibangun antar pegawai di dalam struktur pemerintahan Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Sedangkan komunikasi eksternal adalah antara Pemerintah Kabupaten dengan masyarakat luas. Bagian humas Pemkab melakukan beberapa tindakan yaitu dengan menjaga komunikasi antara humas Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat dengan media-media setempat untuk lebih melebarkan ruang publisitas terhadap aktifitas yang dilakukan Pemerintah. Strategi harus sejalan dengan visi-misi pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Kita juga menjalin komunikasi yang baik kepada seluruh pegawai dilingkup kabupaten kemudian masyarakat dan seluruh stakeholder yang ada di Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

5. Menganalisa berita tentang Pemerintah

Humas Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat sangat memperhatikan tiap-tiap informasi yang keluar dan masuk, Karna hal tersebut sangat berpengaruh terhadap *image* atau citra yang telah tercipta dan diupayakan. Setiap berita atau artikel yang berkenaan dengan kinerja maupun kegiatan Pemkab khususnya menyangkut pemerintah daerah akan selalu dipantau, jika ada berita yang buruk, maka akan di analisa. Seperti kita ketahui bahawa saat ini banyak berita-berita hoax, selanjutnya ditindaklanjuti agar masyarakat tidak tergerus pada informasi bohong tersebut. Jika memang nyata ada berita kesalahan atau kekurangan dari kinerja pemerintah daerah maka kemudian dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk pernaikan kedepan.

Dalam terminology bahasa asing, humas pemerintah lebih populer dengan sebutan *Government Public Relations* (GPR). profesi humas pemerintah pada dasarnya identik dengan profesi humas lainnya, yang menjalankan tugas dan fungsinya diluar dari lingkungan instansi pemerintahan. secara umum, humas dapat diartikan sebagai sebuah profesi yang melakukan tugas pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan

informasi dan data.¹⁰ Menurut Elvinaro Ardianto, “Citra adalah perasaan, gambar diri publik terhadap perusahaan, organisasi atau lembaga: kesan yang dengan diciptakan oleh suatu objek, orang atau organisasi. Citra dengan sengaja diciptakan dengan agar bernilai positif dan citra ini sendiri merupakan aset penting dari suatu perusahaan atau lembaga.¹¹ Hambatan Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

Tidak semua kegiatan humas dapat berjalan dengan lancar. Karena setiap apapun yang dikerjakan pasti memiliki hambatan. hal yang mempengaruhi citra Pemerintah Tanjung Jabung Barat yaitu, masyarakat yang kurang berminat untuk membaca berita tentang Pemerintah sehingga masyarakat tidak mengetahui hal apakah yang sudah dilakukan Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

Problem mendasarnya adalah peran SDM dalam perencanaan strategis sejauh mana upaya komunikasi dan kinerja yang terjalin untuk mencapai tujuan yang telah dibuat. Oleh karena itu mengembangkan sumber daya manusia menjadi hal yang utama. Pendidikan dan pelatihan dianggap berpengaruh dalam meningkatkan kualitas dan loyalitas sumber daya manusia agar terciptanya suatu keadaan yang lebih baik untuk bekerja sama dalam melaksanakan tugas serta dalam menyusun strategi guna mencapai tujuan organisasi.

Penghambat humas dalam meningkatkan citra Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat berada pada kurangnya minat baca masyarakat dan ketidaktertarikan masyarakat terhadap informasi terkait Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Selain itu adanya kesalahpahaman informasi yang beredar dimasyarakat tentang kegiatan Pemerintah sehingga harus dibenahi dan diluruskan walau lumayan sulit.

Upaya yang dilakukan humas untuk mengatasi hambatan yang terjadi dengan cara menarik perhatian masyarakat terhadap informasi yang disampaikan kepada masyarakat seperti membuat video yang menarik dan inspiratif dengan gaya dan bahasa yang menarik. Selain itu juga menggunakan alat peraga secara visual dengan memajang gambar hasil capaian program melalui baliho pada tempat-tempat strategis.

¹⁰ Korniwawan, R, *Kreativitas Komunikasi Bagi GPR Di Dalam Komunikasi Krisis* (Jawa Timur: Uwais Inspirasi Indonesia), hlm. 25.

¹¹ Elvinaro Ardianto, *Public Relations (Pengantar Koperensif)*, (Bandung: Rekadama Media, 2011), hlm.62.

Dalam menentukan Strategi terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan agar rencana yang diupayakan tercapai, hal tersebut adalah :

- a. Suatu rencana tindakan yang dirancang untuk mencapai tujuan, baik tujuan jangka pendek, menengah, maupun jangka panjang.
- b. Analisis terhadap lingkungan, baik yang bersifat eksternal maupun internal, yang menunjukkan adanya kekuatan dan kelemahan dalam hal pencapaian tujuannya.
- c. Keputusan pilihan guna pelaksanaan yang tepat dan terarah dalam pencapaian tujuan yang telah ditentukan.
- d. Rancangan guna menjamin ketepatan tercapainya tujuan dan sasaran.¹²

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan kepada masyarakat kelurahan Sriwijaya, peneliti mempunyai dua kesimpulan mengenai Strategi hubungan masyarakat dalam meningkatkan citra positif Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung adalah dengan mengelola informasi, melakukan dua komunikasi yaitu komunikasi internal dan eksternal, bekerjasama dengan media, menjaga komunikasi antar pegawai dan menganalisa berita tentang Pemerintah. Kemudian kurangnya minat baca masyarakat dan kurangnya ketertarikan masyarakat untuk mengetahui info tentang Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Barat menjadi hambatan. Upaya yang dilakukan humas untuk mengatasi hambatan tersebut dengan cara menarik perhatian masyarakat melalui video kreatif dan memasang baliho pada tempat-tempat strategis di tiap sudut kota.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Elvinaro, 2011. *Public Relations (Pengantar Koperensif)*, (Bandung: Rekadama Media)
- Betty Wahyu Nilla, 2012. *Humas Pemerintah*, Cet 1 (Yogyakarta: Graha Ilmu)
- Dan Lattimore, Otis Baskin Dkk, 2010. *Public Relations Profesi Dan Praktik*, (Jakarta: Salemba Humanika)
- Effendy, Onong Uchjana, 2011. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik*, (Bandung: Remaja Rosdakarya,

¹² Kustadi Suhandang, *Strategi Dakwah*, (Bandung: PR Remaja Rosdakarya, 2014) , hlm. 101

Korniawan, R., *Kreativitas Komunikasi Bagi GPR Di Dalam Komunikasi Krisis* (Jawa Timur: Uwais Inspirasi Indonesia)

Macnamara, Silih Asung Wasesa Jim, 2006. *Strategi Public Relations*, Cet 2 (Jakarta; PT Gramedia)

Mattwe B. Miles, A, Michael Huberman, 2014. *Analisi Data Kualitatif* (Jakarta: Universitas Indonesia)

Moleong, Lexy J., 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya)

Rusady, Ruslan, 2005. *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada)

Saidek, Abdul Rahim. 2020. *Metodologi Penelitian Kualitatif, kuantitatif dan Pengembangan* (Jawa Tengah: Intishar Publishing)

Suhandang, Kustadi, 2014. *Strategi Dakwah*, (Bandung: PR Remaja Rosdakarya)