

Strategi Komunikasi Humas Dalam Meningkatkan Citra Pemerintah Kota Probolinggo

Anyelir Puspa Ayudia

Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Negeri Surabaya, anyelirayudia@mhs.unesa.ac.id

Siti Sri Wulandari

Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Negeri Surabaya, sitisriwulandari@unesa.ac.id

Abstrak:

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana citra Pemerintah Kota Probolinggo, menganalisis strategi komunikasi apa yang digunakan Humas dalam meningkatkan citra positif Pemerintah Kota Probolinggo dan menganalisis faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kinerja Pemerintah Kota Probolinggo. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Komunikasi, Strategi Komunikasi, Humas Pemerintah, Humas, Peran Humas dan Citra Positif. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Informan ada 2 orang, satu informan adalah Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Probolinggo dan 1 informan lainnya adalah staf Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Probolinggo. Teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara dan observasi langsung ke lapangan sebagai data primer dan sumber kepustakaan sebagai data sekunder. Teknik analisis data yang digunakan terdiri dari 3 prosedur yaitu reduksi data, penyajian data dan verifikasi data. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa citra Pemerintah Kota Probolinggo di mata masyarakat dinilai baik. Strategi komunikasi yang digunakan seperti menjaga pola komunikasi, merencanakan dan menyusun tugas sebagai humas Pemerintah Kota Probolinggo, serta menjaga keterbukaan dan informasi yang diberikan kepada publik dapat mempengaruhi citra Pemerintah Kota Probolinggo. Berdasarkan hal tersebut dapat diketahui bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi citra positif Pemerintah Kota Probolinggo adalah dengan meningkatkan sistem pelayanan, menjaga komunikasi dan kerjasama yang baik antar anggota Pemerintah Kota Probolinggo atau dengan masyarakat serta keterbukaan informasi kepada masyarakat..

Keywords: Strategi Komunikasi, Hubungan Masyarakat, Dinas Komunikasi dan Informatika, Pemerintah Kota

PENDAHULUAN

Humas atau biasa disebut hubungan masyarakat dan dalam bahasa Inggris disebut public relation (PR) merupakan hal yang tidak asing di setiap lembaga baik itu pendidikan, perusahaan maupun lembaga pemerintahan. Baik buruknya citra suatu perusahaan dapat dipengaruhi oleh bagaimana peran humas dalam membentuk strategi yang mampu memberikan citra baik sesuai harapan suatu perusahaan. Citra di suatu lembaga dapat dibentuk dengan memiliki relasi yang luas, sehingga strategi yang dibentuk humas harus berdampak positif bagi perusahaan.

Berdasarkan riset mengenai kegiatan public relation, kegiatan humas memiliki dua peran penting yang harus dijalankan dengan penuh tanggung jawab yakni peran sebagai teknisi dan manajemen. Namun, dalam pelaksanaannya humas memiliki tiga peran yaitu pertama sebagai pemberi penjelasan, artinya seorang humas memiliki kelebihan dalam mendefinisikan permasalahan, memberi saran guna penyelesaian, serta memantau kebijakan yang telah diimplementasikan, dalam hal ini humas biasa disebut ahli konsultan. Kedua sebagai fasilitator komunikasi, artinya humas bertugas untuk menjaga hubungan baik serta komunikasi dua arah yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak yakni masyarakat dilingkungan dengan suatu organisasi baik itu pemerintah ataupun perusahaan swasta. Ketiga sebagai fasilitator pemecahan masalah, yaitu orang yang bermitra dengan senior untuk mengidentifikasi dan memecahkan masalah (Lattimore, 2010).

Adapun tugas pokok sebagai seorang humas yang pertama adalah menciptakan kesan. Kesan merupakan sesuatu yang terasa atau terpikirkan terhadap seseorang, produk, atau situasi, sesuai dengan tingkat pengetahuan orang tersebut, jadi adapun tugas humas dalam menciptakan kesan guna stigma seseorang terhadap perusahaan tersebut baik dan menjadi suatu keuntungan bagi perusahaan itu sendiri. Tugas pokok humas yang kedua yaitu Pengetahuan dan Pengertian, humas sangat berperan dalam memberikan informasi kepada publik internal dan publik eksternal dengan menyediakan informasi yang akurat dan dalam format yang mudah dipahami. Yang ketiga Menciptakan Ketertarikan (interest), humas juga harus mampu menciptakan ketertarikan publik terhadap situasi tertentu yang berdampak besar pada organisasi. Yang keempat tugas humas adalah penerimaan, humas bertanggungjawab dalam memberikan penjelasan kepada publik atas situasi atau kejadian sehingga sikap menentang, ketidakpedulian yang ada di sekitarnya dapat berubah menjadi pengertian dan penerimaan. Dan yang terakhir adalah simpati, humas harus bisa menyampaikan informasi secara jelas kepada publik untuk meraih simpati.

Dari beberapa tugas yang dilakukan oleh humas, salah satu peran penting yang dilakukan

oleh humas adalah menciptakan citra (kesan), baik itu citra positif ataupun citra negatif. Dalam menciptakan suatu citra, humas menjadi dapat menjadi juru dari instansi tersebut karena seorang humas biasanya memiliki relasi yang cukup luas sehingga dapat membentuk citra perusahaan dengan koneksi yang ia punya. 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.

Citra merupakan salah satu aset penting bagi organisasi yang selayaknya harus terus menerus dibangun dan dipelihara. Menurut Kazt (Soemirat & Ardianto, 2012:78), citra adalah cara pihak lain memandang sebuah perusahaan, seseorang, suatu komite, atau suatu aktivitas. Pihak lain yang dimaksudkan dalam hal ini adalah publik. Dengan adanya citra ini, berpengaruh kepada pandangan masyarakat terhadap suatu instansi. Jika citra yang dibangun baik, maka itu dapat berdampak baik dikarenakan dapat meningkatkan kepercayaan publik. Dengan meningkatnya kepercayaan publik terhadap suatu instansi maka memberikan peluang kepada instansi tersebut untuk meraih keuntungan itu sendiri.

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 media, karena itu sikap keterbukaan informasi sangat diperlukan. Selain itu humas pemerintahan juga mempromosikan perkembangan ekonomi, dan kebudayaan yang telah dicapai oleh bangsa kepada khalayak di dalam maupun di luar negeri. Dan yang terakhir memonitor pendapat umum tentang kebijakan pemerintah, selanjutnya menyampaikan tanggapan masyarakat dalam bentuk feedback kepada pimpinan instansi Pemerintahan yang bersangkutan sebagai input.

Dari tugas humas pemerintahan diatas, humas juga perlu untuk menciptakan citra yang baik, humas harus memberikan informasi yang berhubungan dengan kebutuhan masyarakat. Terlebih lagi dalam suatu instansi pemerintahan yang notabene adalah untuk melayani masyarakat. Dengan diberlakukannya Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, maka semua informasi yang berhubungan langsung dengan publik wajib hukumnya untuk dibuka kecuali yang terkait dengan rahasia negara.

Strategi komunikasi adalah kombinasi terbaik dari semua elemen komunikasi mulai dari

komunikator, pesan, saluran (media), penerima sampai pada pengaruh (efek) yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi yang optimal (Cangara, 2013:61). Dengan mempelajari strategi komunikasi yang tepat, maka humas dapat menelaah tindakan mana yang dapat dilakukan ataupun tidak. Selain itu, humas dapat membaca kemana arah komunikasi yang dilakukan dan apa efek yang dapat ditimbulkan dari komunikasi tersebut. Terlebih lagi dalam menciptakan atau menjaga citra positif suatu instansi pemerintahan.

Pemerintah Kota Probolinggo memiliki struktur kerja yang sudah diatur sedemikian rupa sesuai dengan tupoksinya masing-masing. Dalam hal ini peneliti tertarik untuk meneliti tentang strategi komunikasi apa yang digunakan oleh Humas Pemerintah Kota Probolinggo untuk menjaga dan menaikkan citra yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Probolinggo. Dalam struktur terdapat bagian Humas, Protokol dan Rumah Tangga dalam sistem Pemerintahannya. Tetapi setelah ditelusuri Humas, Protokol dan Rumah Tangga memiliki tupoksi yang lebih berfokus kepada Keprotokoleran Walikota, sehingga tupoksinya mengarah kepada tugas dan kegiatan Walikota Probolinggo. Dengan begitu tugas kehumasan dalam Pemerintah Kota Probolinggo merupakan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo. Tugas kehumasan seperti informasi dan pemberitaan, hubungan antar Pemerintah dan masyarakat, serta menjaga citra dari Pemerintah Kota Probolinggo dan tugas kehumasan lainnya sudah menjadi tupoksi dari Dinas Komunikasi dan Informatika.

Selain lokasi Kota Probolinggo yang berada tidak jauh dari tempat tinggal peneliti, peneliti juga tertarik mengenai bagaimana Pemerintah Kota Probolinggo. Peneliti pernah membaca berita tahun 2017 yang berkenaan mengenai kinerja instansi Pemerintahan Kota Probolinggo. Humas adalah sumber informasi pemerintah. Pada saat itu humas banyak menerima pertanyaan yang terkait mengenai dengan permasalahan-permasalahan proyek pembangunan, penggunaan anggaran, kegiatan-kegiatan yang bersifat sosial dan keagamaan. Namun demikian humas masih dirasa kesulitan apabila ada pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan penggunaan anggaran untuk program-program dan kegiatan yang sifatnya strategis. Karena pada awalnya dulu Pemerintah Kota Probolinggo dalam menginformasikan kegiatan Pemerintah Kota Probolinggo sangat dibatasi.

Namun demikian karena ada Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, sebagaimana dalam pasal 28 F Undang-Undang Dasar 1945 yang menyebutkan bahwa setiap orang berhak berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi, dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki dan menyimpan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia.

Sehingga mau tidak mau Pemerintah Kota Probolinggo harus segera menyesuaikan dan memberlakukan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik. Sehingga tidak ada batasan lagi bagi masyarakat dan wartawan untuk memperoleh informasi mengenai kegiatan Pemerintah Kota Probolinggo. Pada saat itu Kota Probolinggo termasuk salah satu dalam 5 kota di Jawa Timur yang ditunjuk untuk menjadi pilot proyek Undang – Undang Keterbukaan Informasi Publik untuk daerah lain. Seluruh Jawa Timur, Pemerintah Kota Probolinggo yang pertama kali menyesuaikan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik, sehingga menjadi percontohan daerah lain di Jawa Timur maupun di luar Jawa. Maksud dari Pemerintah Kota Probolinggo yang pertama kali menyesuaikan Undang- Undang Keterbukaan Informasi Publik untuk merealisasikan transparansi informasi terkait program kegiatan Pemerintah Kota Probolinggo, sehingga langsung atau lebih ada keterbukaan dalam memberi informasi kepada masyarakat. Dan masyarakat dapat ikut mengoreksi Pemerintah Kota Probolinggo. Berdasarkan permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian secara mendalam tentang bagaimana Strategi Komunikasi Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Pemerintah Kota Probolinggo.

Berdasarkan penjabaran permasalahan, peneliti ingin mengadakan penelitian dengan judul Strategi Komunikasi Humas Dalam Meningkatkan Citra Pemerintah Kota Probolinggo. Dengan tujuan penelitian 1) mengetahui citra Pemerintah Kota Probolinggo saat ini, 2) mengetahui strategi komunikasi humas dalam meningkatkan citra Pemerintahan Kota Probolinggo, 3) mengetahui faktor – faktor yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan strategi tersebut.

METODE PENELITIAN

Metode adalah prosedur atau cara yang ditempuh untuk mencapai tujuan tertentu. Sedangkan Metodologi adalah ilmu-ilmu/cara yang digunakan untuk memperoleh kebenaran menggunakan penelusuran dengan tata cara tertentu dalam menemukan kebenaran, tergantung dari realitas yang sedang dikaji. Metodologi tersusun dari cara-cara yang terstruktur untuk memperoleh ilmu. Sehingga Metodologi Penelitian adalah sebuah prosedur atau cara untuk mengetahui hasil dari suatu permasalahan yang spesifik, dimana permasalahan tersebut termasuk juga permasalahan penelitian.

Penelitian kualitatif merupakan suatu penelitian yang mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok. Menurut Moleong (2014), penelitian kualitatif adalah penelitian

yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll secara holistic, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

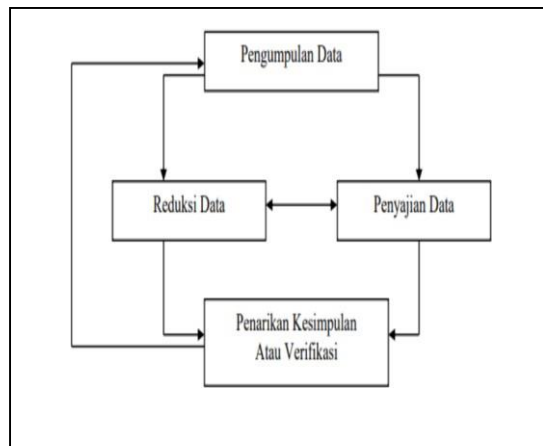
Menurut Djajasudarman (2010: 9) metode penelitian deskriptif adalah metode yang bertujuan untuk memberikan deskripsi secara sistematis mengenai data, sifat-sifat, dan hubungan fenomena-fenomena yang akan diteliti. Metode deskriptif digunakan peneliti untuk menggambarkan suatu keadaan objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana yang terlihat. Kemudian penggambaran objek berdasarkan fakta tersebut dilanjutkan dengan penarikan kesimpulan yang berdasarkan fakta secara umum. Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Objek Penelitian

Yang dimaksud dengan objek penelitian adalah hal yang menjadi sasaran penelitian KBBI (1989) Objek penelitian merupakan sesuatu yang menjadi pemusatan pada kegiatan penelitian, atau dengan kata lain segala sesuatu yang menjadi sasaran penelitian (Sugiyono, 2009). Dalam penelitian ini objek penelitian yang peneliti gunakan yaitu : 1) Citra Pemerintah Kota Probolinggo selama ini. 2) Strategi komunikasi Humas Pemerintah Kota Probolinggo dalam meningkatkan citra positif. 3) Faktor-faktor yang harus diperhatikan dalam mempertahankan citra Pemerintah Kota Probolinggo.

Subjek penelitian

Adapun dalam penelitian ini terdapat dua subjek penelitian untuk memberikan berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian, diantaranya yaitu : 1) Informan utama, yaitu mereka yang terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Informan utama dalam penelitian ini adalah Bapak Pujo Agung Satrio, S.STP, M.Si sebagai Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo yang memegang tugas kehumasan di Pemerintah Kota Probolinggo. Penelitian dilakukan di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo Jl. dr. Moch. Saleh No. 05, Telp. 0335 – 422135. 2) Informan tambahan, yaitu mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti. Informan tambahan dalam penelitian ini adalah masyarakat setempat di Kota Probolinggo.



Gambar 1. Model Analisa Data Kualitatif Miles & Huberman

Sumber: Sugiyono (2009)

Teknik pengumpulan data yang akan dilakukan di penelitian ini adalah menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi atau biasa disebut Triangulasi data: 1) Wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang, melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan - pertanyaan, berdasarkan tujuan tertentu. 2) Observasi yaitu data-data yang didapat melalui pengamatan langsung lapangan. Hal ini dilakukan guna mengetahui keadaan tempat, subjek serta objek penelitian. Dalam hal observasi ini, penelitian mengamati langsung kegiatan yang berkaitan dengan tema penelitian yaitu strategi komunikasi humas dalam meningkatkan citra. Adapun yang peneliti ingin observasi dalam penelitian ialah Strategi Komunikasi Humas dalam Meningkatkan Citra Positif Pemerintah Kota Probolinggo. Bagaimana Humasnya membuat citra positif dan menciptakan kepercayaan kepada masyarakat Kota Probolinggo agar percaya pada pekerjaan Pemerintah Kota Probolinggo.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini akan dipaparkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, yang mana data atau informasi yang didapatkan akan diolah berdasarkan temuan dari hasil penelitian selama dilapangan. Dalam hal ini hasil yang didapatkan oleh peneliti dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap informan yang telah ditetapkan, kemudian informasi dari hasil penelitian akan diolah. Adapun informan yang ditetapkan oleh peneliti diantaranya yaitu informan utama Bapak Pujo Agung Satrio, S.STP, M.Si sebagai Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo selaku yang mengerjakan bidang kehumasan di Pemerintah Kota Probolinggo, serta informan tambahan masyarakat yang bertempat tinggal di Kota Probolinggo. Pemilihan informan dianggap dapat memberikan informasi yang diperlukan oleh peneliti pada penelitian ini.

Berdasarkan analisis peneliti berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan, maka dari itu peneliti membuat pembahasan mengenai Strategi Komunikasi Dinas Komunikasi Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Pemerintah Kota Probolinggo berdasarkan tujuan dan teori yang digunakan. Dalam hal ini peneliti melakukan penelitian dengan beberapa informan yang satu diantaranya merupakan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Probolinggo dan informan yang lain merupakan staff pada bagian humas.

Humas pemerintah merupakan suatu keharusan fungsional dalam rangka tugas penyebaran informasi kebijakan, program dan kegiatan-kegiatan lembaga pemerintah kepada masyarakat (Herlina, 2015). Humas pemerintah dapat menyampaikan informasi dan menjelaskan kebijakan, tindakan, serta aktivitas tertentu dalam melaksanakan tugas ke pemerintahannya. Memberi informasi secara teratur tentang kebijakan, rencana-rencana, serta hasil-hasil kerja institusi serta memberi pengertian kepada masyarakat tentang peraturan perundangan dan segala sesuatunya baik kepada masyarakat dan kepada pejabat dalam instansi. Dinas Komunikasi dan Informatika dapat dikatakan melakukan tugasnya dengan baik yaitu bagaimana cara kerja mereka dalam mengolah informasi dan berita yang akan disampaikan kepada masyarakat. Dengan mengolah informasi mengenai Pemerintah Kota Probolinggo kearah yang positif kepada masyarakat maka informasi yang diterima juga positif dan menghasilkan citra yang positif pula kepada Pemerintah Kota Probolinggo sendiri. Dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo lebih berperan dan memegang tupoksi kerja bidang kehumasan di Pemerintah Kota Probolinggo sesuai dengan Peraturan Walikota Probolinggo No. 57 Tahun 2016.

Menurut pakar Humas Internasional Cultip & Centre, and Canfield (dalam Ruslan, 2006:19), fungsi humas dapat dirumuskan sebagai berikut : 1) Menunjang aktivitas utama manajemen dalam mencapai tujuan bersama. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo dalam hal ini melakukan aktivitas dan tugasnya sesuai tupoksi yang diberikan guna tercapailah seluruh tujuan dan harapan bagi Pemerintah Kota Probolinggo yang semakin baik lagi. 2) Membina hubungan yang harmonis antara badan/organisasi dengan publiknya yang merupakan khalayak sasaran. Dalam pelaksanaannya sebagai Dinas Komunikasi dan Informatika yang bertanggung jawab atas tugas dalam bidang kehumasan di Pemerintah Kota Probolinggo, tentu melakukan hubungan yang harmonis antar instansi dengan publiknya. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo, menjalin komunikasi yang baik dengan sesama anggota dan bagian lain di Pemerintahan, selain itu juga menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat dengan cara selalu mendengarkan aspirasi dan masukan - masukan dari

masyarakat yang bisa ditampung. 3) Mengidentifikasi segala sesuatu yang berkaitan dengan opini, persepsi dan tanggapan masyarakat terhadap badan/organisasi yang diwakilinya, atau sebaliknya. Opini dan persepsi yang disampaikan baik dari masyarakat ataupun dari sesama anggota instansi tentu saja harus disaring dan diidentifikasi secara teliti agar opini yang diberikan bisa menjadi masukan untuk lebih baik kedepannya. 4) Melayani keinginan publiknya dan memberikan sumbang saran kepada pimpinan manajemen demi tujuan dan manfaat bersama. Untuk memenuhi keinginan publik dalam memerikan saran ataupun kritik mengenai Pemerintah Kota Probolinggo, dengan begitu Dinas Komunikasi memberikan pelayanan tersebut di kantor mereka, dan dipermudah dengan memberikan kritik dan saran melalui website mereka. Dari sumbangan saran yang diberikan masyarakat akan diterima dan dijadikan Pemerintah yang lebih baik lagi. 5) Menciptakan komunikasi dua arah timbal balik, dan mengatur arus informasi, publikasi serta pesan dari badan/organisasi ke publiknya atau sebaliknya, demi tercapainya citra positif bagi kedua belah pihak. Dinas Komunikasi dan Informatika tetap menjaga komunikasi dan melakukan komunikasi dua arah antar seluruh karyawan baik di Dinas Komunikasi dan Informatika dan di Pemerintahan Kota Probolinggo, dan antar masyarakat yang berada di Kota Probolinggo. 6) Berperan serta dalam menciptakan iklim yang kondusif dan dinamis demi mengamankan stabilitas dan keamanan politik pembangunan nasional, baik jangka pendek maupun jangka panjang. Dalam tugasnya sebagai kehumasan, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo dapat menciptakan stabilitas Pemerintah Kota Probolinggo.

Berdasarkan fungsi yang disampaikan diatas maka dapat dimaknai bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo menjalankan fungsinya dalam bidang kehumasan, dengan begitu untuk menjalankan fungsinya maka Menurut Rachmadi (1992) dijelaskan beberapa tugas pokok humas adalah : 1) Menyelenggarakan dan bertanggung jawab atas penyampaian informasi/pesan secara lisan, tertulis atau melalui gambar (visual) kepada publik, sehingga publik mempunyai pengertian yang hal ikhwal perusahaan atau lembaga, segenap tujuan serta kegiatan yang dilakukan. Sebagai penyalur informasi dari Pemerintah Kota Probolinggo kepada masyarakat dan sebaliknya, Dinas Komunikasi dan Informatika bertanggung jawab atas apa yang disampaikan baik melalui media cetak, maupun kanal website dan media sosial. 2) Memonitor, merekam, dan mengevaluasi tanggapan serta pendapat umum/masyarakat. Pendapat dan tanggapan masyarakat mengenai Pemerintah Kota Probolinggo akan diawasi, ditampung dan akan di evaluasi terhadap kinerja Pemerintahnya.

Dalam membuat laporan hasil penelitian yang sudah dilakukan penulis supaya data yang telah terkumpul dapat dipahami dan dianalisis sesuai dengan tujuannya, ini merupakan salah satu kegiatan dari penyajian data. Data-data yang akurat sangat diperlukan dalam melakukan penyajian data yang tepat dan terukur. Untuk mendapatkan data yang akurat dan terpercaya penulis melakukan pengumpulan data dengan cara wawancara. Dalam penyajian data pada penelitian ini, penulis menjelaskan data diantaranya, hasil dari wawancara dengan informan untuk mengetahui citra yang ingin dibangun humas, hambatan-hambatan yang dihadapi serta solusinya dalam membangun citra Pemerintah Kota Probolinggo. Wawancara ini dilakukan dengan bertatap muka, yang dianggap tepat dan representatif terhadap obyek masalah di dalam penelitian ini. dari wawancara ini penulis mendapatkan temuan :

Hasil wawancara setelah peneliti mendapatkan data dari hasil wawancara dengan informan, dengan ini peneliti akan mengolah data yang didapat dari hasil wawancara berdasarkan hasil pengamatan dan tujuan dari tujuan penelitian ini. Peneliti melakukan wawancara dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo. Beberapa pertanyaan yang ditujukan diantaranya berhubungan dengan bagaimana citra yang dibangun untuk Pemerintah Kota Probolinggo. Mulanya peneliti menanyakan beberapa pertanyaan dasar mengenai tugas dan fungsinya sebagai Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika. Adapun dari paparan informan 1 mengenai tugas dan fungsinya menurutnya tugas yang diberikan sudah sesuai dengan Peraturan Walikota Probolinggo No. 57 Tahun 2016 Tentang Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo, dan menurutnya juga sudah dijalankan sesuai dengan fungsi dan proporsinya masing-masing.

“Tugas dan tanggung jawab yang saya lakukan sesuai dengan Peraturan Walikota Probolinggo No. 57 Tahun 2016 tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika Pasal 6 di mana 1) Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai tugas pokok melaksanakan memimpin, mengatur, merumuskan, membina, mengawasi, mengendalikan, mengkoordinasikan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan kebijakan teknis pelaksanaan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di bidang komunikasi dan informatika sesuai dengan kewenangannya, dan 2) untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana di maksud pada ayat (1), Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai fungsi : a) Perumusan kebijakan teknis di bidang komunikasi dan informatika; b) Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang komunikasi dan informatika.; c) Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang komunikasi dan informatika; d) Pelaksanaan pengembangan pembangunan di bidang komunikasi dan informatika; e) Pengawasan dan pengendalian teknis bidang komunikasi dan informatika; dan f) Perumusan kebijakan, pembinaan, pelaksanaan dan pengelolaan, pengawasan dan pengendalian penyelenggaraan kegiatan di bidang Komunikasi dan Informasi publik, Pengembangan Teknologi dan Aplikasi Informatika, Pengendalian

Telekomunikasi dan Jasa telekomunikasi; dan g) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan bidang tugasnya.”

Dari Peraturan Walikota itu peneliti menyimpulkan bahwa tugas dari Dinas Komunikasi dan Informatika di Pemerintah Kota Probolinggo ini diantaranya dalam pengawasan dan pengendalian urusan Pemerintahan yang berhubungan dalam bidang komunikasi dan informasi publik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tugas Dinas Komunikasi dan Informatika di Pemerintahan Kota Probolinggo menyampaikan informasi baik kegiatan Pemerintahan dan kebijakan-kebijakan yang diberikan oleh Walikota, informasinya akan disampaikan atau dipublikasikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Probolinggo atau dapat dikatakan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo adalah sebagai corong informasi Pemerintah Kota Probolinggo. Setelah mengetahui tugas dan fungsinya, peneliti menanyakan mengenai bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo dalam menjalankan tugas dan fungsinya sehingga tugas yang dilakukan dapat dilakukan dengan baik dan benar.

“Dalam bidang komunikasi, khususnya dalam urusan informasi publik sebagai corong informasi pemerintah Kota Probolinggo, kami melakukan strategi salah satunya bekerjasama dengan media cetak maupun elektronik untuk hal pemberitaan. Di lapangan kami melakukan Framing dan Agenda Setting pada setiap Issue yang akan diangkat, sehingga citra positif Pemerintah Kota Probolinggo tetap terjaga, dan informasi yang disampaikan kepada masyarakat sesuai dengan kenyataan. Intinya bagaimana kita mengemas suatu informasi tersebut tanpa menghilangkan orisinalitas suatu informasi.”

Dari jawaban tersebut dapat disimpulkan bahwasannya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo melakukan strategi komunikasi dalam pengelolaan informasi yang akan disampaikan kepada masyarakat seperti framing dan Agenda Setting terhadap issue-issue yang bersinggungan dengan Pemerintah Kota Probolinggo. Tak hanya dalam pengelolaan informasi, namun dalam pengelolaan penyampaian berita juga menjadi strategi komunikasi yang dipilih oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo.

Selain strategi komunikasi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo dalam melakukan tugasnya, peneliti juga penasaran bagaimana strategi komunikasi spesifik yang digunakan agar meningkatkan citra dari Pemerintah Kota Probolinggo. Dengan begitu peneliti melontarkan pertanyaan mengenai strategi komunikasi yang digunakan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo dalam meningkatkan citra positif Pemerintah Kota Probolinggo.

“Dalam meningkatkan citra positif Pemerintah Kota Probolinggo selain dari yang dijelaskan di atas, kami terus melakukan inovasi dengan memanfaatkan Teknologi

Informasi melalui kanal informasi resmi yang ada di dunia maya seperti website, facebook, Instagram, twitter, youtube. Dengan memanfaatkan kanal sosial media tersebut penyebaran informasi dengan framing positif dapat dengan cepat sampai ke masyarakat dan berita selalu update dengan cepat. Hal ini kami lakukan untuk menjawab kebutuhan masyarakat akan informasi, serta mengikuti budaya masyarakat dalam 1 dekade terakhir ini, yang lebih memilih menyerap informasi melalui internet dalam genggaman tangan. Media yang digunakan dalam penyebaran informasi kepada masyarakat selain menggunakan media cetak konvensional, kami juga telah membuat kanal media di ranah internet seperti: Website Diskominfo (<http://diskominfo.probolinggokota.go.id>), Facebook (Dinas Kominfo Kota Probolinggo), Instagram: @kominfobolinggo, dan Youtube: Dinas Kominfo Kota Probolinggo.”

Peneliti menyimpulkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo menggunakan strategi komunikasi selain yang sebelumnya telah dijelaskan, mereka memanfaatkan teknologi informasi yang mana diantaranya menggunakan dunia maya seperti website, facebook, Instagram, youtube. Mereka membuat website dan akun pribadi atas nama Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo, yang berfungsi sebagai media penyampaian informasi mereka mengenai apa saja yang terjadi di Pemerintahan Kota Probolinggo, sehingga informasi yang ingin disampaikan kepada masyarakat juga dengan mudah sampai dan selalu memberikan informasi yang cepat dan tepat. Terlebih lagi masyarakat sekarang sangat terbuka dan melek teknologi dan informasi, hanya dengan menggunakan telepon genggam dan akses internet berita dan informasi yang ingin dicari dapat didapat dengan mudah. Akses teknologi informasi inilah yang dimanfaatkan oleh Dinas Komunikasi sebagai sarana membangun citra Pemerintah Kota Probolinggo ke arah yang semakin positif.

Berdasarkan informasi yang disampaikan kepada public atau masyarakat peneliti penasaran dan bertanya kepada Kepala Dinas Bapak Pujo Agung Satrio, S.STP, M.Si mengenai sejauh mana transparansi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo, serta apa pengaruh dari transparansi informasi kepada masyarakat terhadap citra yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Probolinggo. Karena ketika suatu instansi memberikan informasi secara terbuka, tentu sedikit banyak pasti ada pengaruh kepada instansi itu sendiri. Dengan itu Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo mengatakan:

“Transparansi Informasi selalu kami lakukan dalam setiap publikasi yang kami lakukan dengan mengemas informasi sedemikian rupa tanpa mengesampingkan orisinalitas berita, dengan mengacu pada Undang Undang Keterbukaan Informasi Publik Nomor 14 Tahun 2018, serta kode etik jurnalistik. Citra Pemerintah Kota Probolinggo tidak bisa kita pungkiri sedikit banyak dapat terpengaruh dengan adanya keterbukaan informasi publik. Namun hal ini dapat kami siasati dengan cara framing atau mengemas informasi tersebut, serta memelihara informasi tersebut sehingga citra positif Pemerintah Kota Probolinggo terus terjaga, dan informasi sampai kepada masyarakat”

Dari penjelasan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo mengenai transparansi informasi yang diberikan oleh mereka, peneliti menyimpulkan bahwasannya mereka melakukan transparansi informasi kepada masyarakat namun dengan mengemas informasi tersebut sehingga dapat menguntungkan atau meningkatkan citra tersendiri dari informasi yang diberikan. Namun, meskipun dikemas sedemikian rupa, mereka tetap menjaga keorisinalitas dari berita yang disampaikan. Informasi dan berita yang disampaikan didasari oleh Undang- Undang Keterbukaan Informasi Publik Nomor 14 Tahun 2018 Tentang Kode Etik Jurnalistik, sehingga tidak sembarang informasi disampaikan dan diolah sedemikian rupa demi keuntungan instansi semata, namun tetap menjaga orisinal berita dan informasi yang actual sehingga dapat dipercaya. Dengan transparansi informasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo dapat berpengaruh dan dapat menjaga citra positif dari Pemerintah Kota Probolinggo itu sendiri.

Dalam melakukan tugas setiap instansi tentu ada hambatan-hambatan yang terjadi dalam setiap kegiatannya, tak terkecuali Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo. Adapun hambatan yang dialami oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo.

“Hambatan yang signifikan tidak begitu ada, hanya ada hambatan-hambatan kecil tentang interaksi dengan masyarakat mengenai kebutuhan informasi, dan itu biasa kita atasi dengan aman terkendali.”

Peneliti menyimpulkan adanya hambatan yang dialami oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo. Namun bagi Kepala Dinas, hambatan yang terjadi tidak terlalu besar dan terlalu signifikan yang masih dapat diatasi dan membuat keadaan dan situasi menjadi aman dan terkendali seperti semula. Dalam hal ini, hambatan yang terjadi tidak terlalu berpengaruh terhadap kinerja masing-masing pegawai di Dinas Komunikasi dan informatika Kota Probolinggo.

Disetiap hambatan tentu saja selalu ada solusi yang dapat menyelesaikan permasalahan tersebut. Maka dari itu adapun penjelasan mengenai cara atau solusi dalam menyelesaikan hambatan itu berdasarkan pernyataan Kepala Dinas Kominfo

“Kami selalu mengedepankan mediasi melalui komunikasi organisasi terhadap hambatan maupun sengketa informasi yang terjadi. Dalam hal sengketa informasi dan sebagai juru bicara, kami telah menugaskan beberapa Pejabat Pengelola Informasi Daerah (PPID) dan PPID Pembantu yang bertugas di tiap-tiap OPD dan Kecamatan. Mereka lah yang bertugas menjawab pertanyaan publik serta membentuk dan memelihara citra Pemerintah Kota Probolinggo.”

Kesimpulan yang dapat ditarik dari pernyataan Kepala Dinas mengenai solusi dalam menghadapi hambatan yang terjadi yaitu tidak gegabah untuk menanggapi masalah-masalah

yang terjadi, mereka selalu bermediasi dan melakukan komunikasi dengan pejabat yang lain diantaranya PPID dan PPID pembantu yang bertugas di tiap-tiap OPD dan Kecamatan. Dalam hal ini mereka bermediasi dan bekerjasama saling membantu satu sama lain dalam menyelesaikan hambatan yang terjadi di masing-masing lokasi agar lebih dekat dan secara langsung guna menjawab segala pertanyaan publik yang mempertanyakan bagaimana kinerja Pemerintah Kota Probolinggo dan permasalahan yang terjadi agar tidak terjadi kesalahpahaman dan menjelaskan kepada publik kebenaran yang terjadi. Dengan begitu citra yang dimiliki Pemerintah Kota Probolinggo dapat kembali positif dan mendapatkan kepercayaan masyarakat kembali.

Kebanyakan humas pemerintahan diarahkan untuk hubungan dengan media, masalah umum, dokumentasi dan publikasi. Begitu pula dengan namanya yang dikenal selain Divisi Humas, ada juga Sekretaris Pers, Divisi Informasi & Komunikasi, Bagian Umum, Pusat Dokumentasi dan Publikasi, dsb. (Kusumatuti, 2004). Dalam hal ini berhubungan dengan hasil penelitian peneliti saat terjun ke lapangan, yang mana peneliti mewawancarai Humas Pemerintahan dan diarahkan kepada Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo. Tugas kehumasan yang berhubungan dengan masalah umum, media, dokumentasi dan publikasi dipegang dan ditugaskan kepada Dinas Komunikasi Kota Probolinggo

Menurut pakar Humas Internasional Cultip & Centre, and Canfield (Ruslan, 2006), fungsi humas dapat dirumuskan sebagai berikut: 1) Menunjang aktivitas utama manajemen dalam mencapai tujuan bersama. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo dalam hal ini melakukan aktivitas dan tugasnya sesuai tupoksi yang diberikan guna tercapailah seluruh tujuan dan harapan bagi Pemerintah Kota Probolinggo yang semakin baik lagi. 2) Membina hubungan yang harmonis antara badan/organisasi dengan publiknya yang merupakan khalayak sasaran. Dalam pelaksanaannya sebagai Dinas Komunikasi dan Informatika yang bertanggung jawab atas tugas dalam bidang kehumasan di Pemerintah Kota Probolinggo, tentu melakukan hubungan yang harmonis antar instansi dengan publiknya. 3) Masukan dari masyarakat yang bisa ditampung. 4) Mengidentifikasi segala sesuatu yang berkaitan dengan opini, persepsi dan tanggapan masyarakat terhadap badan/organisasi yang diwakilinya, atau sebaliknya. Opini dan persepsi yang disampaikan baik dari masyarakat ataupun dari sesama anggota instansi tentu saja harus disaring dan diidentifikasi secara teliti agar opini yang diberikan bisa menjadi masukan untuk lebih baik kedepannya. 5) Melayani keinginan publiknya dan memberikan sumbang saran kepada pimpinan manajemen demi tujuan dan

manfaat bersama. Untuk memenuhi keinginan publik dalam memerikan saran ataupun kritik mengenai Pemerintah Kota Probolinggo, dengan begitu Dinas Komunikasi memberikan pelayanan tersebut di kantor mereka, dan dipermudah dengan memberikan kritik dan saran melalui website mereka. Dari sumbangan saran yang diberikan masyarakat akan diterima dan dijadikan Pemerintah yang lebih baik lagi. 6) Menciptakan komunikasi dua arah timbal balik, dan mengatur arus informasi, publikasi serta pesan dari badan/organisasi ke publiknya atau sebaliknya, demi tercapainya citra positif bagi kedua belah pihak. Komunikasi yang dilakukan juga guna citra yang diinginkan dapat tercapai ke kedua belah pihak.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo Bapak Pujo Agung Satria, S.STP, M.Si peneliti menilai bahwa beliau telah melakukan tugas dan fungsinya sebagai Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika yang mana dalam tugasnya juga terdapat tugas kehumasan yang bagi peneliti beliau sudah melakukannya dengan baik. Dapat dilihat dari bagaimana beliau menjalin komunikasi dengan Pemerintah yang mana menjadi sumber informasi yang ingin disampaikan oleh mereka kepada publik. Selain dengan Pemerintah, terjalinnya hubungan dengan masyarakat sebagai penerima informasi dan tanggapan yang disampaikan masyarakat juga dapat dijadikan sebagai referensi dan sebagai tolak ukur penerimaan informasi. Diantara dua subjek tersebut, ada juga dijalin hubungan dengan media massa yang mana sebagai penyalur informasi kepada masyarakat. Dinas Komunikasi dan Informatika menjalin hubungan dengan pihak-pihak seperti diatas guna mendapatkan dan menyalurkan informasi secara benar dan informasi yang disampaikan dapat mencapai citra yang baik juga bagi berbagai pihak terutama Pemerintah Kota Probolinggo.

Dalam penyampaian informasi juga Dinas Komunikasi dan Informatika menyampaikan berita secara nyata. Dalam hal ini nyata yang dimaksud adalah sesuai dengan realita lapangan, yang mana benar- benar terjadi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Probolinggo, baik itu informasi kebijakan, kegiatan yang dilakukan sampai informasi yang ingin disampaikan. Meskipun dalam penyampaian tetap menggunakan cara framing dan agenda setting berita, namun keorisinalitas berita yang disampaikan juga tidak diabaikan begitu saja, sesuai dengan Undang Undang Keterbukaan Informasi Publik Nomor 14 Tahun 2018, serta kode etik jurnalistik. Dari informasi yang disampaikan secara terbuka kepada masyarakat juga akan menjadikan masyarakat percaya akan Pemerintah Kota Probolinggo, dan dengan kepercayaan masyarakat akan menjadikan citra Pemerintah Kota Probolinggo menjadi positif di mata publik.

Sebagai bagian dalam Pemerintah Kota Probolinggo tentu Dinas Komunikasi dan Informatika tentu menjalin komunikasi baik itu komunikasi dengan sesama karyawan, komunikasi dengan bagian lain di Pemerintahan Kota Probolinggo, serta komunikasi dengan masyarakat. Dalam melakukan komunikasi tentu ada tujuan dalam setiap kegiatan komunikasi, dengan begitu komunikasi yang dilakukan harus efektif. Untuk melakukan komunikasi yang efektif antara komunikator dan komunikan, dibutuhkan strategi komunikasi guna tercapai tujuan bersama.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak Pujo Agung Satrio, S.STP, M.Si yang bertugas sebagai Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo, peneliti menyimpulkan bahwa ada beberapa strategi komunikasi yang digunakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo. Dinas komunikasi selalu berusaha untuk tetap dekat dengan masyarakat, aspirasi dari masyarakat sangat membantu bagi Pemerintah kedepannya. Maka dari itu untuk mempermudah sistem komunikasi antar masyarakat dengan Pemerintah, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo melakukan inovasi dengan memanfaatkan Teknologi Informasi melalui kanal informasi resmi yang ada di dunia maya seperti website, facebook, Instagram, youtube. Dengan begitu masyarakat juga semakin dekat dengan informasi mengenai kegiatan Pemerintah Kota Probolinggo, kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dan juga bisa berkomunikasi memberikan kritik, saran dan aspirasi kepada mereka.

Dalam penyampaian informasi dan berita kepada masyarakat tentu harus memperhatikan disetiap kata dan kalimat yang disampaikan agar komunikasi kepada publik dapat dimengerti dan tidak ada terjadi kesalahpahaman. Maka dari itu seperti yang dikatakan Bapak Pujo Agung Satrio, S.STP, M.Si, dalam menyampaikan informasi mereka tentu sudah mengemas berita tersebut agar informasi tersebut sampai kepada publik dan mendapatkan kepercayaan publik terhadap Pemerintah Kota Probolinggo. Dengan begitu, citra yang dimiliki Pemerintah Kota Probolinggo pun akan semakin meningkat dan menjadi positif.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo peneliti dapat mengetahui apa-apa saja strategi yang digunakan guna melakukan tugas sebagai kehumasan Pemerintah Kota Probolinggo. Dalam setiap pemberitaan mengenai kinerja ataupun yang berhubungan dengan Pemerintah Kota Probolinggo tentu diikuti dan dengan nilai masyarakat yang berlaku, dalam hal ini berita disebarluaskan dengan karakter berita yang sesuai dengan pandangan masyarakat mengenai Pemerintah Kota Probolinggo. Seperti yang dikatakan Bapak Pujo Agung Satrio, S.STP, M.Si bahwasannya jika ada

pemberitaan yang buruk mengenai kinerja Pemerintahan Kota Probolinggo maka mereka melihat opini dan tanggapan dari publik tersebut dan memberikan berita atau informasi berdasarkan opini masyarakat tersebut.

Dalam menyampaikan berita, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo tentu berharap dari informasi tersebut akan menjadikan citra yang dimiliki Pemerintah Kota Probolinggo semakin positif. Maka dari itu seperti yang dikatakan Bapak Pujo Agung Satrio, S.STP, M.Si, bahwasannya mereka memberikan informasi atau berita mengenai Pemerintah Kota Probolinggo dengan melakukan framing dan agenda setting pada setiap issue agar citra yang dimiliki Pemerintah Kota Probolinggo tetap terjaga. Hal tersebut dilakukan agar masyarakat terpengaruh dalam hal positif seperti menjadi pengertian dan simpati akan Pemerintah Kota Probolinggo. Namun meskipun mereka melakukan framing dan agenda setting tetap harus menjaga keorisinalitas berita yang disampaikan, agar masyarakatpun tetap percaya akan berita dan informasi yang disampaikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo.

Upaya yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi selaku humas di Pemerintah Kota Probolinggo untuk menaikkan citra positif Pemerintah daerah, tentu peneliti juga tertarik untuk mengetahui bagaimana citra yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Probolinggo di mata masyarakat. Citra yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Probolinggo di mata masyarakat akan menjadi penilaian peneliti dalam melihat apakah strategi komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika selaku humas Pemerintah Kota Probolinggo berhasil untuk meningkatkan citra.

Berdasarkan indikator penilaian citra, peneliti menilai citra yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Probolinggo berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika: 1) Kesan terhadap program, pelayanan dan sebagainya dapat melihat bagaimana citra Pemerintah Kota Probolinggo di mata peneliti. Dari banyaknya tugas Pemerintah Kota Probolinggo, masih ada beberapa pelayanan atau program yang baginya masih kurang namun sebagian besar sudah dijalankan dengan baik maka dari itu, Pemerintah Kota Probolinggo sudah melakukan tugasnya dengan baik. 2) Kepercayaan timbul karena adanya suatu rasa percaya kepada pihak lain yang memang memiliki kualitas yang dapat mengikat dirinya, seperti tindakannya yang konsisten, kompeten, jujur, adil, bertanggung jawab, suka membantu dan rendah hati. Kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah Kota Probolinggo ini dapat dinilai dari bagaimana keterbukaan Pemerintah mengenai informasi, berita dan apa yang diberikan oleh Pemerintah Kota Probolinggo. Mengenai informasi

Pemerintah Kota Probolinggo untuk keterbukaan informasi peneliti merasa Pemerintah Kota Probolinggo sekarang ini sudah mulai terbuka mengenai informasi terbaru Kota Probolinggo itu sendiri. Bagi peneliti dengan keterbukaan informasi yang diberikan oleh Pemerintah Kota Probolinggo menjadi sarana kepercayaan yang diberikan kepada masyarakat. 3) Indikator lain dari pengukuran citra pemerintah adalah sikap, dimana sikap masyarakat dapat menunjukkan bagaimana sebenarnya masyarakat menilai suatu pemerintah. Jika masyarakat bersikap baik, maka citra perusahaan itu baik begitu pula sebaliknya. Peneliti menyatakan bahwa bentuk dukungannya terhadap Pemerintah Kota Probolinggo dengan cara selama kebijakan dan aturan yang diberikan masih positif akan diikuti dan didukung tentunya, karena sebagai masyarakat hanya bisa mengikuti aturan yang diberikan. Bahwa bagaimanapun kondisi yang diberikan oleh Pemerintah Kota Probolinggo, ia akan mengikuti dan mendukungnya karena baginya masyarakat biasa tidak bisa berbuat banyak.

Wujud strategi Humas Sekretariat Kota Probolinggo yang didasarkan pada tujuan public relation menurut Meinanda (2008) yaitu: 1) Tujuan internal, diwujudkan dalam bentuk kegiatan internal Humas Sekretariat Kota Probolinggo berupa pengembangan kepribadian pegawai guna meningkatkan kinerja. 2) Tujuan Eksternal, diwujudkan dengan pemberian layanan yang prima kepada masyarakat sehingga citra positif pemerintahan Kota Probolinggo setiap tahunnya mengalami peningkatan. Usaha meningkatkan kualitas layanan ini dimaksudkan agar tercipta opini public yang bersifat positif bagi Humas Sekretariat Kota Probolinggo.

Namun, strategi komunikasi humas pemerintahan Kota Probolinggo tersebut harus lebih ditingkatkan lagi dengan merancang sebuah metode kinerja humas yang dalam pelaksanaannya dapat mengatasi setiap permasalahan secara sistematis sehingga masalah yang muncul tidak berlarut-larut sehingga mengganggu kegiatan yang lain. Kemudian guna membangun citra yang baik di mata masyarakat humas pemerintahan Kota Probolinggo perlu mempublikasikan kegiatan atau kinerja yang mengutamakan kepentingan masyarakat Kota Probolinggo. Lebih lanjut Djanaid (2003) menyebutkan bahwa guna menciptakan citra yang baik diperlukan beberapa bentuk kerjasama dengan media massa diantaranya: 1) mengunjungi kantor media massa, 2) menjadwalkan pertemuan pers, 3) bersama wartawan meninjau kegiatan suatu organisasi dilapangan, 4) peningkatan wawasan terkait dunia jurnalistik dengan cara mengikuti kursus, 5) mempublikasikan kebijakan atau kegiatan melalui media massa atau nonmassa, 6) mempublikasikan Company Profile dengan memasang iklan. Berdasarkan penjelasan tersebut

dapat diketahui bahwa upaya humas pemerintah Kota Probolinggo dalam mewujudkan citra positif sudah berjalan cukup baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang selama ini dilakukan oleh peneliti mengenai Strategi Komunikasi Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Pemerintah Kota Probolinggo, adapun kesimpulan yang dapat ditarik oleh peneliti diantaranya 1) Strategi komunikasi yang digunakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dalam meningkatkan citra positif Pemerintah Kota Probolinggo diantaranya seperti menjaga interaksi dan komunikasi sesama anggota, komunikasi organisasi dengan bagian lain dalam Pemerintah Kota Probolinggo, melakukan interaksi dan komunikasi dengan masyarakat Kota Probolinggo. Melakukan hubungan baik dengan media masa sebagai penyalur informasi kepada masyarakat. Memanfaatkan teknologi informasi seperti website dan media sosial agar semakin dekat dengan masyarakat. Melakukan framing dan Agenda Setting dalam membuat berita namun tetap menjaga keaslian dari informasi yang akan disampaikan. Strategi-strategi tersebut digunakan Dinas Komunikasi untuk meningkatkan citra positif Pemerintah Kota Probolinggo. 2) Faktor -faktor yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan citra positif Pemerintah Kota Probolinggo yaitu dengan peningkatan sistem pelayanan yang diberikan, menjaga komunikasi dan kerjasama yang baik sesama anggota Pemerintah Kota Probolinggo ataupun dengan masyarakat, serta adanya keterbukaan informasi antara Pemerintah Kota Probolinggo dengan masyarakat menjadi faktor yang berpengaruh dalam meningkatkan citra positif Pemerintah Kota Probolinggo.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, E. (2009). *Public Relations Praktis*. Bandung: Widya Padjajaran.
- Arifin, A. (1984). *Strategi Komunikasi: Suatu Pengantar Ringkas*. Bandung: Armico.
- Arikunto, S. (2007). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Cangara, H. (2013). *Perencanaan & Strategi Komunika*s. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Djajasudarman, F. (2010). *Metode Linguistik Ancangan Metode Penelitian dan Kajian*. Bandung: PT Eresco.
- Djanaid, D. (2003). *Public Relation Dalam Teori dan Praktik (Edisi VII)*. Malang: Indopurels Training.
- Herlina, S. (2015). Strategi Komunikasi Humas dalam Membentuk Citra Pemerintahan Di Kota Malang. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 4(3), 493–500.
- Ishaq, R. El. (2017). *Public Relation Teori dan Praktek*. Malang: Intrans Publishing.
- KBBI. (1989). *Pengertian Objek Penelitian dan Subjek Penelitian*.

- Kusumatuti, F. (2004). *Dasar-Dasar Humas*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Lattimore. (2010). *Public Relation Profesi & Praktek*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Meinanda, T. (2008). *Tanya Jawab Dasar-Dasar Public Relation*. Bandung: Armico.
- Moleong, J. L. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen Public Relation*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Peraturan Walikota Probolinggo No. 57 Tahun 2016 Tentang Tugas dan Fungsi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo.
- Rachmadi, F. (1992). *Public Relation Dalam Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ruslan, R. (2006). *Manajemen Public Relation Dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Satori, D., & Aan, K. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Soemirat, S., & Ardianto, E. (2012). *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2009). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta. Uchjana, O. (2007). *Ilmu Komunikasi teori dan Praktek*. Bandung: Rosdakarya.
- Undang- Undang Keterbukaan Informasi Publik Nomor 14 Tahun 2018 Tentang Kode Etik Jurnalistik.
- Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.