

ISSN : **2987-078X**
E-ISSN : **2987-078X**
DOI : **10.30092/tabayyun** by **Crossref**
Volume 04 Nomor 1 Juni 2023,
<http://jurnal.radenfatah.ac.id/index.php/tabayyun>

STRATEGI HUMAS PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA SELATAN DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF PEMERINTAH DAERAH

Public Relations Strategy Of The South Sumatera Provincial Government In Building A Positive Image Of Local Government

Suhaini Oktari¹⁾, Aliasan²⁾, Muslimin³⁾.

¹Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Indonesia

²Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Indonesia

³Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Indonesia

Email: suhainiardi@gmail.com, aliasan_uin@radenfatah.ac.id, muslimin_uin@radenfatah.ac.id

History		Publisher: Program Studi Jurnalistik Universitas Islam Negeri Raden Fatah, Palembang, Indonesia
Received	23 Juni 2023	Licensed: This work is licensed under
Revised	25 Juni 2023	a Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional .
Accepted	26 Juni 2023	
Published	30 Juni 2023	

Abstract

Public Relations Strategy for the Government of South Sumatra Province in Building a Positive Image of Local Government. The research was conducted to find out how the strategies used by public relations in building a positive image. In this case the main focus is the public relations of the provincial government. As we know that government public relations is under the auspices of the government agency of South Sumatra Province. In general, the task of public relations is to build a positive image of an organization. The Public Relations of the Government of South Sumatra Province itself has a task that has been regulated in South Sumatra Governor Regulation Number 55 of 2016, which is to provide administrative services in carrying out the duties and functions of regional apparatus in the field of public relations and protocol. This study uses a qualitative descriptive research method. In addition, this research is a field research, therefore all the necessary data will be obtained from primary data, namely obtaining data from informants who come directly from the Public Relations of the South Sumatra Provincial Government and secondary data in the form of writing, pictures or other media related to the Public Relations of the South Sumatra Provincial Government. . After that, when the data has been collected, then the data is analyzed using a qualitative descriptive method. Until in the end, this research found the common thread of the problem. The results of the study show that the strategy used by the Public Relations of the South Sumatra Provincial Government is to follow technological advances by utilizing all available media and collaborating with all media and related agencies.

Keywords: *Public Relation; Strategy; Image; Government*

Abstrak

Strategi Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan Dalam Membangun Citra Positif Pemerintah Daerah. Penelitian dilakukan untuk mengetahui bagaimana strategi yang digunakan humas dalam membangun sebuah citra positif. Dalam hal ini yang menjadi fokus utama adalah humas pemerintah provinsi. Seperti yang kita ketahui bahwa humas pemerintah ini berada di bawah naungan instansi pemerintah Provinsi Sumatera Selatan. Secara umum, tugas humas adalah untuk membangun citra positif sebuah organisasi. Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan sendiri memiliki tugas yang telah diatur dalam Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 55 tahun 2016, yaitu bertugas memberikan pelayanan administratif dalam penyelenggaraan tugas dan fungsi perangkat daerah di bidang hubungan masyarakat dan keprotokolan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Selain itu, penelitian ini merupakan penelitian lapangan, maka dari itu semua data yang diperlukan akan diperoleh dari data primer yaitu memperoleh data dari informan yang berasal langsung dari Humas Pemprov Sumsel dan data sekunder berupa tulisan, gambar, atau media lainnya yang berkaitan dengan Humas Pemprov Sumsel. Setelah itu, ketika data sudah terkumpul, maka selanjutnya data dianalisis dengan metode deskriptif kualitatif. Hingga pada akhirnya, penelitian ini menemukan benang merah permasalahannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang digunakan Humas Pemprov Sumsel adalah mengikuti kemajuan teknologi dengan memanfaatkan semua media yang ada dan melakukan kerjasama dengan semua media dan dinas-dinas terkait.

Kata Kunci : Strategi Humas;Citra;Pemerintah

Pendahuluan

Peran *Public Relation* dalam suatu organisasi sangatlah penting. Tugas utama kegiatan *Public Relation* adalah berkomunikasi dengan baik dan benar, baik secara internal maupun eksternal. Mempertimbangkan kegiatan *Publik Relation*, dua peran utama dalam operasi mereka masih menonjol, peran teknisi dan peran manajer. Peran Teknisi mewakili keterampilan *Publik Relation* seperti menulis, mengedit, fotografi, mengelola komunikasi produksi, mengorganisir acara khusus dan memanggil media. Peran sebagai manajer berfokus pada kegiatan yang membantu organisasi dalam mengidentifikasi dan memecahkan masalah terkait *Public Relation*.

Di Indonesia sendiri, Humas belum dikenal hingga tahun 1950. Kegiatan Humas di Indonesia tunduk pada kondisi politik, ekonomi dan sosial pada saat itu. Sejak Indonesia merdeka, pemerintah percaya bahwa setiap orang memiliki kewajiban untuk mengetahui apa yang terjadi pada negaranya. Dari situlah kegiatan kehumasan mulai terbentuk dan lembaga kehumasan mulai berdiri. Menjelang akhir 1960-an, banyak badan penasehat kehumasan didirikan, seperti Bakohumas (Badan Koordinasi Kehumasan). Karena pada saat itu

perusahaan swasta dan pemerintah sedang berkembang pesat, maka peran humas sangat diperlukan. Pada tahun 1970, Perhumas (Perhimpunan Humas) didirikan sebagai wadah bagi para praktisi PR perusahaan.

Humas memiliki peran yang sangat penting dalam suatu instansi, selain itu, humas juga merupakan strategi yang strategis dalam sebuah instansi. Citra baik dan buruk sebuah instansi sangat dipengaruhi oleh kinerja dan peranan humas pada instansi tersebut. Humas merupakan suatu profesi yang memiliki tanggungjawab untuk memberikan informasi, memberikan pengetahuan, simpati, dan juga membangun minat publik terhadap suatu hal yang telah dicapai oleh instansi atau organisasi tersebut sehingga tercapai penerimaan suatu situasi tertentu.

Dalam penelitian ini, yang menjadi fokus utama adalah humas pemerintah, yang mana humas pemerintah ini memiliki tanggungjawab bertanggung jawab dalam hal melakukan kegiatan politik serta pelayanan publik dengan cara memberikan macam-macam informasi tentang kebijakan pemerintah yang sedang berlaku yang sifatnya mengikat masyarakat. dengan birokrasi yang sederhana dan memberikan pelayanan publik terbaik, sehingga memberikan kepuasan kepada masyarakat. dari situlah pemerintah daerah akan mendapatkan suatu citra positif dari rakyat atau publiknya. Secara umum, kepemimpinan dalam suatu organisasi pemerintahan itu sudah pasti memegang sebuah peranan penting dalam membentuk maupun membangun citra positif daerah.

Dalam membangun citra, PR bisa menjadi penafsir perusahaan karena seringkali PR mempunyai relasi yang luas. Dari sanalah PR bisa membentuk citra instansi pemerintah dengan relasi yang sudah dimilikinya. Membangun citra memang tidak mudah, apalagi jika hal itu menyangkut citra pimpinan atau otoritas pemerintah. PR membutuhkan sebuah kecerdasan alami dalam memahami satu kondisi dan harus memiliki semangat yang kuat untuk menyelesaikannya.

Selain itu, Humas juga bertanggung jawab untuk menciptakan, menerapkan, mengupayakan, dan memelihara citra positif dari semua tindakan dan kebijakan yang telah dipilih oleh instansi yang diwakilinya. Dalam Ropingi El Ishaq, Katz menjelaskan jika citra ialah bagaimana pihak lain memandang sebuah instansi, perusahaan, termasuk juga suatu aktivitas. Citra adalah salah satu kata yang bermakna abstrak sehingga tidak bisa diukur namun keberadaannya bisa kita dirasakan. Citra itu bisa mencerminkan pikiran dan perasaan, terkadang persepsi seseorang. Bisa dikatakan, meskipun seseorang melihat hal yang sama, namun pandangan mereka bisa berbeda-beda.

Dalam pemerintahan, humas memiliki tujuan untuk melaksanakan semua program kerja pemerintah yang mana diharapkan bisa membentuk, meningkatkan dan mempertahankan citra positif serta reputasi yang baik demi memperoleh pandangan publik yang positif, serta mendapatkan dukungan juga simpati masyarakat. Citra tersebut sengaja dibuat oleh humas dalam dunia pemerintahan dalam bentuk kegiatan, kampanye dan program lainnya.

Selain itu, humas pemerintah juga memiliki tanggungjawab atas hal-hal yang berkaitan dengan kebijakan yang dibuat oleh pemerintah. Dengan demikian, tugas humas pemerintah ialah memberikan informasi, edukasi kepada masyarakat mengenai kebijakan yang dibuat pemerintah, tindakan yang akan dan telah pemerintah, serta juga memberikan pelayanan kepada masyarakat dan khalayak luas berwujud informasi yang diperlukan secara terang-terangan, objektif dan jujur. Bagi media, pemerintah merupakan sumber informasi yang penting dan menarik. Karena itulah diperlukan sebuah sikap keterbukaan dalam suatu informasi. Selain itu, humas pemerintah juga menginformasikan tentang pembangunan ekonomi serta budaya yang telah dicapai untuk masyarakat dan khalayak baik di dalam maupun luar negeri. Humas juga bertugas memantau opini publik yang terjadi terhadap kebijakan pemerintah untuk kemudian menyampaikan umpan balik dari publik tersebut dalam bentuk komentar terhadap pimpinan instansi pemerintah terkait.

Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan juga telah menjalankan fungsi kehumasannya. Sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Selatan Nomor 6 Tahun 2010 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Sumatera Selatan maka secara fungsi Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan merupakan salah satu unit kerja pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan yang mempunyai tugas memberikan pelayanan administratif dalam penyelenggaraan tugas dan fungsi perangkat daerah di bidang hubungan masyarakat dan protokol yang berperan membantu kerja provinsi Sumatera Selatan.

Dalam meningkatkan citra lembaga, maka Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan wajib memiliki strategi dalam membangun citra positif bagi pemerintah daerah. Yaitu dengan cara memberikan informasi kepada publik tentang kebijakan serta segala bentuk kegiatan dan juga pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah dalam rangka membangun citra positif di mata masyarakat Sumatera Selatan. Strategi dan perencanaan komunikasi yang digunakan humas dalam kerangka sederhana kemudian dikaitkan dengan bagaimana cara menciptakan komunikasi yang baik dan efektif. Berangkat dari latar belakang penelitian tersebutlah, peneliti memiliki minat untuk melakukan penelitian serta membahas secara rinci sekaligus dalam rangka mengerjakan tugas akhir strata satu yaitu skripsi dengan judul "Strategi Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan Dalam Membangun Citra Positif Pemerintah Daerah".

Hasil Penelitian Terdahulu

Kajian tentang "Strategi Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan Dalam Membangun Citra Positif Pemerintah Daerah" belum pernah dilakukan sebelumnya. Namun ada beberapa penelitian yang dapat penulis jadikan referensi dan pembeda untuk penelitian ini, guna mempermudah proses penelitian. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini, antara lain:

Pertama, hasil penelitian tugas akhir strata satu yang dikaji oleh Areni Bertta Safitri, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya Palembang Tahun 2017 dengan judul **"Peranan Humas Dalam Meningkatkan Citra Pemerintah (Studi di Humas Pemerintah Daerah Provinsi Sumatera Selatan)"**. Penelitian ini memiliki kesamaan pada lokasi penelitian, yakni Humas Pemerintah Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Namun, penelitian ini lebih menekankan mengenai Peranan Humas dalam meningkatkan citra pemerintah. Setelah melihat hasil dari penelitian yang bersangkutan, dapat penulis simpulkan secara singkat, jika citra Pemerintah Daerah Sumatera Selatan masih dapat dikatakan positif. Itu dikarenakan Sumsel masih masih dipercaya oleh beberapa Investor Asing untuk menanam modal di Sumsel dan meningkat setiap tahunnya.

Kedua, hasil penelitian tugas akhir strata satu yang dikaji oleh Dio Alif Utama, Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Raden Fatah Palembang Tahun 2018 dengan judul **"Strategi Komunikasi Humas Dalam Meningkatkan Citra Pemerintah Kota Palembang"**. Penelitian ini memiliki kesamaan yaitu sama-sama meneliti mengenai Strategi Humas dalam meningkatkan citra Pemerintah Kota Palembang. Namun, penelitian ini lebih berfokus pada Strategi Komunikasi yang digunakan oleh Humas itu dalam meningkatkan citra pemerintah. Setelah melihat hasil dari penelitian yang bersangkutan, dapat penulis simpulkan secara singkat, bahwa Humas Pemerintah Kota Palembang menggunakan strategi komunikasi dengan membangun komunikasi yang baik dengan khalayaknya. Contohnya, melakukan pendekatan secara personal, mengadakan jumpa *pers*, kemudian konferensi *pers*, dan juga melakukan media *gathering*. Seluruh kegiatan tersebut diharapkan dapat membangun sebuah komunikasi yang baik dengan pemerintah dan media. Demikian itu, akhirnya akan meningkatkan citra bagi Pemerintah Kota Palembang.

Ketiga, hasil penelitian tugas akhir strata satu yang dikaji oleh Ema Noviana, yang berasal dari Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Raden Fatah Palembang Tahun 2022 dengan judul **"Strategi Komunikasi Humas Dinas Komunikasi**

Dan Informatika Kota Palembang Dalam Meningkatkan Citra Pada Masyarakat". Penelitian ini serupa dengan penelitian sebelumnya yang telah dijelaskan, yaitu sama-sama meneliti mengenai Strategi Komunikasi Humas. Bedanya terletak pada sasaran yang akan ditingkatkan citranya, yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang itu sendiri. Setelah melihat hasil dari penelitian yang bersangkutan, dapat penulis simpulkan secara singkat, bahwa Dinas Kominfo Kota Palembang memperoleh sebuah citra yang disebut dengan citra perusahaan *Corporate Image*, artinya adalah citra dari keseluruhan dari perusahaan itu sendiri. Hal itu bisa terbentuk karena beberapa faktor, diantaranya ialah dalam pelayanannya semaksimal mungkin bisa membagikan informasi yang paling *update* dan bisa memberikan pemecahan dalam setiap pelayanan yang diberikan lewat media pelayanan yang tersedia.

Metode Penelitian

Pendekatan pada penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, yaitu penelitian ini menekankan analisisnya terhadap proses penarikan kesimpulan secara deduktif dan induktif dan analisis dinamis antar fenomena yang dapat diprediksi dengan menggunakan logika ilmiah. Jika dilihat dari lokasi penelitian, penelitian ini merupakan studi lapangan. Data yang dikumpulkan penulis dari lapangan pada pokok bahasan yang dimaksud yaitu Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan. Sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua macam, antara lain : Sumber data primer merupakan data yang penulis kumpulkan langsung dari sumbernya untuk kemudian diolah oleh lembaga yang bersangkutan untuk dimanfaatkan lebih lanjut. Data yang paling penting dalam penelitian ini diperoleh langsung dari hasil wawancara dengan Kepala Bagian Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan serta Staff Pemberitaan dan Audiovisual. Maka dari itu, dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah sebanyak dua orang, yaitu : Septriandi Setia Permana, S.STP., M.Si., sebagai kepala bagian Humas Pemprov. Sumatera Selatan dan Komalasari, S.Si., sebagai staff pemberitaan dan audiovisual Humas Pemprov. Sumatera Selatan. Dari sumber data inilah akan

digali tentang strategi humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dalam membangun citra positif pemerintah daerah. Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (diproduksi oleh pihak lain) atau digunakan oleh organisasi selain pengolah, tetapi dapat digunakan dalam penelitian tertentu. Penulis memperoleh tambahan data dari literatur dan dokumen yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang peneliti gunakan untuk kepentingan mendapatkan data di lapangan yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti. Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini, antara lain : Wawancara merupakan salah satu bentuk komunikasi antara dua orang. Melibatkan satu orang yang akan mengumpulkan informasi dari orang lain dengan mengajukan pertanyaan untuk tujuan tertentu. Singkatnya terdapat dua orang, yaitu orang yang bertanya dan orang yang ditanya. Kegiatan wawancara dilaksanakan berdasarkan daftar pertanyaan yang telah dibuat di dalam instrumen penelitian dan juga pertanyaan-pertanyaan yang spontan muncul saat sedang melakukan wawancara. "Informan" merupakan istilah yang lebih dikenal dalam penelitian kualitatif daripada istilah populasi dan sampel. Informan penelitian kualitatif berfungsi untuk menjelaskan suatu kondisi atau peristiwa/fenomena yang terjadi pada diri informan. Dalam menentukan jumlah informan sebagai tolak ukur penelitian dengan menggunakan persyaratan kelengkapan informasi.

Observasi ialah alat yang gunakan dalam suatu penelitian yang memiliki fungsi untuk mengumpulkan data dengan cara mengamati kemudian mencatat secara runtut dan tersistematis mengenai gejala yang muncul ketika proses penelitian berlangsung. Untuk penelitian ini, peneliti meninjau dan survey secara langsung menuju tempat penelitian yang bersangkutan, di Kantor Gubernur Provinsi Sumatera Selatan pada bagian Biro Humas dan Protokol. Observasi yang akan dilakukan terkait strategi humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dalam membangun citra positif pemerintah daerah.

Dokumentasi ialah cara ataupun teknik yang peneliti gunakan dalam proses pengumpulan data dari berbagai informasi. Baik berupa tulisan atau tertulis, grafis atau gambar, dan media lainnya yang relevan dengan masalah yang sedang diteliti. Kemudian, dokumen yang diperoleh akan dianalisis dan dipadukan untuk dibandingkan dan sampai pada hasil akhir atau kesimpulan. Semua ini digunakan untuk mendukung fakta dalam semua proses penelitian tanpa tekecuali. Lokasi penelitian ialah lokasi dimana penelitian ini berlangsung. Beralamat di Kantor Gubernur Provinsi Sumatera Selatan bagian Biro Humas dan Protokol yang detailnya terletak di Jl. Kapten. A. Rivai No.3, Sungai Pangeran, Kec. Ilir Timur, Kota Palembang, Sumatera Selatan, telepon: (0711)-311818.

Dan e-mail di sumsel@sumselprov.go.id. Selanjutnya adalah teknik analisis data. Pada penelitian ini penulis memilih teknik analisis data dengan field research, yang mana dalam prosesnya, data akan dianalisis melalui penyajian deskriptif-kualitatif. Secara singkat, data yang tersedia akan dilakukan analisis secara kualitatif. Yang mana data yang didapatkan berdasarkan hasil sesi wawancara, pengamatan langsung di lapangan untuk di observasi dan juga dokumentasi. Lalu dari semua data itu, akan diperoleh data yang selanjutnya akan dianalisis sesuai kerangka teori yang telah dibuat selanjutnya. Selain itu, data tersebut dianalisis dengan menggunakan model Miles dan Huberman, dimana model ini menjelaskan jika analisis itu terdiri dari tiga fase kegiatan yang terjadi secara bersamaan, antara lain: Reduksi data adalah sebuah proses guna mengumpulkan data yang menjadi bagian dalam proses penelitian. Peneliti bisa mengumpulkan semua informasi/data yang berkaitan dengan penelitian dengan cara mengadakan wawancara, melakukan pengamatan dan observasi, atau bisa didapatkan dari berbagai dokumen cetak atau elektronik. Dengan demikian, pada bagian ini peneliti bisa menyimpan dan mengelola data lapangan dalam bentuk catatan lapangan (field note), kemudian di-interpretasikan dan diseleksi dengan teliti hanya untuk

mendapatkan data-data yang sesuai dan berkaitan dengan objek yang sedang diteliti.

Langkah yang kedua ialah penyajian data. Maksudnya, data yang sudah diperoleh tersebut disajikan dalam daftar kategori. Selain itu, penyajian data ini juga sering digunakan oleh peneliti lain sebagai teks naratif. Dalam proses pengumpulan data, biasanya peneliti akan mendapatkan banyak sekali data. Karena hal itu, peneliti tidak harus menjelaskan semua data, tapi peneliti harus memilih data-data yang sudah diperoleh itu hanya bagian yang penting saja dan berkaitan dengan penelitian yang sedang berlangsung. Untuk itu pada saat menyajikan data, peneliti harus menganalisisnya terlebih dahulu dan menyusunnya secara sistematis agar mengetahui apakah data tersebut bisa menjawab masalah yang sedang diteliti. Langkah terakhir ialah penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan merupakan analisis lanjutan dari dua langkah sebelumnya, yaitu reduksi data dan penyajian data. Pada tahap ini data bisa kita tarik sebuah kesimpulan. Selain dari itu, peneliti berkesempatan untuk mendapatkan umpan balik atau masukan dari pihak lain, dalam hal ini adalah pembimbing atau teman. Peneliti menarik kesimpulan sementara dan jika terdapat kekeliruan dalam penyusunan data, peneliti masih bisa meninjau kembali dengan data lapangan. Peneliti pun bisa berbagi pendapat dengan teman, mengadakan diskusi bersama untuk mencapai kebenaran ilmiah. Dan yang terpenting adalah makna yang telah dirumuskan oleh peneliti yang bersumber dari data yang diperoleh di lapangan harus diuji akurasi, relevansi, serta kekuatannya.

Hasil Dan Pembahasan

1. Hasil

Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan

Selama berabad-abad lalu, Provinsi Sumatera Selatan dikenal dengan sebutan Bumi Sriwijaya. Sejak abad ke-7 hingga ke-12 Masehi, kawasan ini menjadi pusat Kerajaan Sriwijaya yang juga dikenal sebagai kerajaan maritim terbesar dan terkuat di Nusantara. Dari abad ke-13 sampai abad ke-

14, kawasan ini berada di bawah kekuasaan Majapahit. Pada awal abad ke-15 berdirilah Kesultanan Palembang yang memegang kekuasaan hingga datangnya kolonialisme Barat, kemudian Jepang. Meski masih berjaya, Kerajaan Sriwijaya juga menjadikan Palembang sebagai kota kerajaan.

Tanggal 12 September 1950, Provinsi Sumatera Selatan berdiri. Awalnya, provinsi ini meliputi pulau Jambi, Bengkulu, Lampung, dan Bangka Belitung. Keempat daerah itu kemudian masing-masing menjadi provinsi tersendiri. Namun, ia memiliki akar bahasa dan budaya dari rumpun yang sama, yaitu Prototypal Melayu Austronesia dengan pembagian daerah bahasa dan aksen, seperti Palembang, Ogan, Komering, Musi, Lematang dan banyak bahasa lainnya.

Secara administratif Provinsi Sumatera Selatan terdiri dari 13 (tiga belas) Pemerintah Kabupaten dan 4 (empat) Pemerintah Kota, beserta perangkat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah. Pemerintah Kabupaten dan Kota membawahi Pemerintah Kecamatan dan Desa / Kelurahan. Jumlah desa di Sumatera Selatan sebanyak 343, jumlah kecamatan sebanyak 149 buah, dan total jumlah penduduk sekitar 6,7 juta, serta jumlah agama yang menjadi bahasan ini hanya meliputi 5 agama, yaitu :

Dengan mempertimbangkan kemajuan yang telah dicapai dan memperhatikan hasil analisis isu strategis; mengacu visi dan misi Gubernur dan Wakil Gubernur yang terpilih untuk masa bakti 2018-2023; mengikuti prioritas pembangunan RPJPD Provinsi Sumatera Selatan; memperhatikan prioritas pembangunan nasional; merujuk pada tujuan nasional yang tercantum dalam Pembukaan Undang-undang Dasar 1945; serta memperhatikan tujuan pembangunan millenium, maka VISI pembangunan Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2018-2023 adalah : **"SUMATERA SELATAN MAJU UNTUK SEMUA"**

Kondisi Maju itu adalah situasi yang ingin dicapai oleh daerah Sumatera Selatan dimasa depan. Kondisi ini tidak hanya mampu menjawab kebutuhan daerah Sumsel, juga dapat berpartisipasi dalam mengatasi krisis global yang

berkaitan dengan pangan (*food*), energi (*energy*), dan air (*water*). Adapun rumusan yang sederhana bagi daerah Sumsel Maju tersebut adalah sebagai berikut:

Pertama, Keadaan dimana terwujudnya pembangunan daerah yang berwawasan lingkungan atau pembangunan berkelanjutan dan pembangunan maritim yang merata dan berkeadilan, dimana hasil-hasil pembangunannya dinikmati seluruh anggota masyarakat.

Kedua, Kondisi dimana meningkatnya kualitas SDM yang menjunjung tinggi nilai-nilai keimanan, ketaqwaan, kejujuran, integritas dan kearifan lokal, disamping terpenuhinya hak-hak dasar masyarakat dengan dukungan anggaran pro-rakyat, pro-lingkungan dan pro-gender yang transparan dan akuntabel.

Ketiga, Kondisi tercapainya pelayanan publik yang baik dengan dukungan pemerintahan daerah yang bersih dan bebas KKN, serta meningkatnya partisipasi masyarakat dalam proses penentuan kebijakan pembangunan yang menyangkut hajat hidup orang banyak.

Keempat, Terwujudnya rasa aman dan nyaman bagi kehidupan masyarakat sehingga anggota masyarakat dapat menjalankan aktivitas keagamaan, terciptanya kehidupan masyarakat yang menghargai perbedaan dan masyarakat dapat menikmati kesenian yang bermutu di pusat-pusat kebudayaan.

Untuk meraih dan mencapai VISI tersebut diatas, tentu saja diperlukan rumusan beberapa MISI sebagai berikut :

- a) Membangun Sumatera Selatan berbasis ekonomi kerakyatan, yang didukung sektor pertanian, industri, dan UMKM yang tangguh untuk mengatasi pengangguran dan kemiskinan baik di perkotaan maupun di perdesaan.
- b) Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), baik laki-laki maupun perempuan, yang sehat, berpendidikan, profesional, dan

menjunjung tinggi nilai-nilai keimanan, ketaqwaan, kejujuran, dan integritas.

- c) Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme dengan mengedepankan transparansi dan akuntabilitas yang didukung aparatur pemerintahan yang jujur, berintegritas, profesional, dan responsif.
 - d) Membangun dan meningkatkan kualitas dan kuantitas infrastruktur, termasuk infrastruktur dasar guna percepatan pembangunan wilayah pedalaman & perbatasan, untuk memperlancar arus barang dan mobilitas penduduk, serta mewujudkan daya saing daerah dengan mempertimbangkan pemerataan dan keseimbangan daerah.
5. Meningkatkan kehidupan beragama, seni, dan budaya untuk membangun karakter kehidupan sosial yang agamis & berbudaya, dengan ditopang fisik yang sehat melalui kegiatan olahraga, sedangkan pengembangan pariwisata berorientasi pariwisata religius.

Pemimpin utama Pemerintah Provinsi adalah Gubernur dan Wakil Gubernur. Namun, Gubernur dan Wakil Gubernur diawasi langsung oleh TGUPP (Tim Gubernur Untuk Percepatan Pembangunan) yang mana, tugas dari TGUPP sendiri adalah mendampingi pelaksanaan visi misi kerja selama masa kepemimpinan Gubernur. Dibawah Gubernur dan Wakil terdapat staff yang membantu kerja Gubernur, antara lain : Staff Ahli Gubernur Bidang Politik dan Pemerintahan, Staff Ahli Gubernur Bidang Pemerintahan Sosial dan Politik, Staff ahli Gubernur bidang ekonomi dan keuangan, dan terakhir adalah Kelompok Jabatan Fungsional.

Selain itu, tugas Gubernur juga dibantu oleh Sekretaris Daerah. Yang mana, tugas Sekretaris daerah adalah melakukan sinkronisasi dengan para staff dalam rangka penyelenggaraan administrasi Pemerintah Daerah, penyelenggaraan pembangunan, penyelenggaraan pembinaan masyarakat dan pola mekanisme hubungan kerja. Tentu saja, kerja Sekretaris Daerah

tidak akan berjalan dengan maksimal tanpa bantuan dari Asisten Sekda, yaitu Dinas, Badan, dan Biro.

Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan sebagai sebuah unit kerja bagian integral dari Sekretariat Daerah (BIRO) Provinsi Sumatera Selatan adalah sebagai unsur staff pelayanan administratif pengkoordinasian perumusan kebijakan penyelenggaraan tugas dan fungsi perangkat daerah di bidang hubungan masyarakat dan protokol.

Sesuai dengan Peraturan Gubernur Provinsi Sumatera Selatan Nomor 55 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan yang mempunyai tugas memberikan pelayanan administratif dalam penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan daerah dan menyiapkan bahan pengkoordinasian perumusan kebijakan penyelenggaraan tugas dan fungsi perangkat daerah di bidang hubungan masyarakat dan protokol.

Lambang Dan Makna Instansi

Lambang instansi Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan berbentuk perisai bersudut lima. Di dalamnya terdapat lukisan bunga teratai, batang hari sembilan, jembatan, gunung, dan atap khas Sumatera Selatan, serta di bagian bawah tertulis semboyan "BERSATU TEGUH".

Berikut ini merupakan makna dari lambang Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan :

- a) Bunga teratai berkelopak lima memiliki arti sebuah keberanian dan keadilan yang didasarkan pada Pancasila.
- b) Sungai batang hari sembilan yang dahulu merupakan nama dari Provinsi Sumatera Selatan memiliki arti sembilan sungai.
- c) Jembatan Ampera memiliki arti sebagai ciri dan *icon* kebanggaan dan kehormatan masyarakat Sumatera Selatan.
- d) Gunung memiliki arti bahwa Sumatera Selatan ialah daerah yang memiliki pegunungan yang banyak.

- e) Atap khas Sumatera Selatan memiliki arti lambang kemerdekaan RI yaitu tanggal 17 Agustus tahun 1945. Atap itu berujung sebanyak 17 buah, garis genting sebanyak 8 garis, dan buah genting sebanyak 45 buah.

Visi dan Misi Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan

Sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan, dalam rangka melaksanakan tugas pokok dan fungsi tersebut serta untuk mengantisipasi perkembangan ke depan, visi Biro Humas dan Protokol dHumas Provinsi Sumatera Selatan adalah sebagai berikut : **"MAJU PELAYANAN PUBLIK BERKUALITAS / MENINGKATNYA PELAYANAN PUBLIK BERKUALITAS DI BIRO HUMAS DAN PROTOKOL SETDA PROVINSI SUMATERA SELATAN"** Untuk mewujudkan visi tersebut, dalam kurun waktu tahun 2019-2023 ditetapkan Misi Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan sebagai berikut :

- a) Maju dalam meningkatkan penyediaan sarana dan prasarana yang menunjang pembangunan yang berkualitas di Provinsi Sumatera Selatan.
- b) Maju dalam meningkatkan kemampuan sarana dan prasarana pembangunan yang berkualitas di Pemerintah Daerah Provinsi Sumatera Selatan.
- c) Maju dalam meningkatkan jejaring kerjasama publikasi dan informasi dengan lembaga media massa tentang pembangunan yang berkualitas di Provinsi Sumatera Selatan.
- d) Maju dalam meningkatkan pelaksanaan pelayanan prima bidang protokoler acara resmi, kunjungan kerja kepala daerah atau wakil kepala daerah, kunjungan pejabat negara, tamu-tamu negara dan daerah yang berkualitas di Provinsi Sumatera Selatan.
- e) Maju dalam meningkatkan pembinaan sumber daya manusia (SDM) yang kreatif, produktif serta berkualitas di Provinsi Sumatera Selatan.

f) Maju dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai yang berkualitas.

Struktur Organisasi Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan

Biro Humas dan Protokol Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dikepalai oleh Ibu Rika Efianti, SE.,MM. Kemudian, terdapat 3 bagian lagi di bawah Kepala Biro Humas dan Protokol, yaitu : Bagian Administrasi dan Dokumentasi yang dikepalai oleh Tony Kurniawan, S.S.,MM., Bagian Protokol yang dikepalai oleh Muhammad El Abqari, S.STP.,M.Si., dan terakhir Bagian Hubungan Masyarakat (HUMAS) yang dikepalai oleh Septriandi Setia Permana, S.STP.,M.Si.

Kemudian, terdapat tiga Sub Bagian di bawah Kepala Bagian Administrasi dan Dokumentasi, yaitu : Sub Bagian Informasi Publik dan Penanganan Pengaduan dikepalai oleh Yogi Chafoza, S.E.,MM., Sub Bagian Tata Usaha Biro dikepalai oleh Mohammad Aldino, S.Sos, dan Sub Bagian Pengelolaan Data dan Dokumentasi dikepalai oleh Hertika Msrlyn, SE.

Selanjutnya, terdapat tiga Sub Bagian di bawah Kepala Bagian Protokol, yaitu : Sub Bagian Acara dikepalai oleh Agung Fitraharizka, S,STP., Sub Bagian Administrasi dan Tamu Pimpinan dikepalai oleh Ari Wijaya, S.STP., dan Sub Bagian Hubungan Keprotokolan dikepalai oleh Suryadi, S.Kom.

Terakhir, terdapat tiga Sub Bagian di bawah Kepala Bagian Hubungan Masyarakat (HUMAS), yaitu : Sub Bagian Pemberitaan dan Audiovisual dikepalai oleh Herman, SE., Sub Bagian Publikasi Penerangan dan Distribusi dikepalai oleh Anggi Gladioly, SE.,M.Si., dan Sub Bagian Hubungan Media dan Kerjasama dikepalai oleh Ega Puza Satria, SH.

Tugas serta Fungsi Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan

Bagian Hubungan Masyarakat memiliki tanggungjawab untuk menyampaikan kepada masyarakat informasi terkait kebijakan yang sedang berlaku, program kerja dan kegiatan pemerintahan provinsi secara lengkap dan akurat, serta menciptakan kesamaan pemahaman, visi dan misi, serta kesadaran antara masyarakat, media dan pemerintah provinsi. Dalam

melaksanakan tugasnya, bagian Hubungan Masyarakat menyelenggarakan fungsi berikut, antara lain :

- a) Mengkoordinasikan perolehan aspirasi yang mendokumentasikan penilaian terhadap adanya kebijakan, program kerja serta kegiatan pemerintah provinsi;
- b) Mengkoordinasikan pengumuman kebijakan, program kerja serta kegiatan pemerintah provinsi kepada masyarakat;
- c) Menyediakan dan mensosialisasikan pemerintahan, pembangunan dan masyarakat;
- d) Menanggapi peristiwa terkini serta opini publik yang terkait dengan pemerintahan, pembangunan dan masyarakat;
- e) Melakukan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh pimpinan.

Hubungan Masyarakat sendiri, dikepalai oleh seorang Kepala Bagian dan di bawahnya terdapat tiga Sub Bagian. Ketiga Sub Bagian ini memiliki tugas masing-masing, yaitu :

- a) Subbag Pemberitaan dan Audiovisual, mempunyai tugas :
 - 1) Mengidentifikasi isu-isu prioritas untuk kebijakan, program kerja serta kegiatan pemerintah provinsi yang akan dipublikasikan;
 - 2) Melakukan pemetakan serta melakukan analisis konten berita untuk mendokumentasikan siaran pers;
 - 3) Mempersiapkan, mengatur, menulis dan mengedit berita sebagai siaran pers;
 - 4) Menyiapkan dan melaksanakan konferensi pers;
 - 5) Memberi fasilitas serta menyiapkan sarana dan juga prasarana di bagian media center;
 - 6) Menyiapkan sarana serta prasarana foto dan video serta rekaman suara untuk bahan publikasi dan dokumentasi;
 - 7) Menyiapkan serta memelihara peralatan video dan juga audio serta audiovisual;

- 8) Menyusun serta menghimpun pemberitaan media massa baik cetak maupun elektronik;
 - 9) Mengadakan liputan semua kegiatan yang dihadiri Gubernur/Wakil Gubernur atau yang mewakili;
 - 10) Melakukan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh pimpinan.
- b) Subbag Publikasi, Penerangan dan Distribusi, mempunyai tugas:
- 1) Melaksanakan penyampaian informasi tentang kebijakan, program dan kegiatan pemerintah provinsi kepada masyarakat melalui media luar ruang, media internal maupun eksternal;
 - 2) Melaksanakan pendistribusian hasil penerbitan media internal maupun eksternal;
 - 3) Melaksanakan indentifikasi respon masyarakat terhadap isi berita yang telah didistribusikan dalam rangka penyusunan evaluasi kebijakan, program dan kegiatan pemerintah provinsi;
 - 4) Mendistribusikan hasil penerbitan media (*advertorial*, foto, video, artikel dan sejenisnya) kepada masyarakat;
 - 5) Melakukan evaluasi berdasarkan sumber data dan kebijakan;
 - 6) Membuat rekomendasi berdasarkan hasil analisa data dan kebijakan serta memberikan umpan balik;
 - 7) Melakukan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh pimpinan.
- c) Subbag Hubungan Media dan Kerjasama mempunyai tugas:
- 1) Melakukan penyelidikan dan verifikasi mengenai apa saja kebutuhan media dalam hal menjalin suatu kerjasama dengan media;
 - 2) Melakukan penulisan naskah perjanjian atau kontrak kerjasama dengan media dan juga melaksanakan proses administrasi pembayaran kepada media;

- 3) Melakukan kerjasama dengan lembaga di bawah humas pemerintah maupun instansi lainnya, kemudian melaksanakan sebuah komunikasi persuasif serta negosiasi;
- 4) Melaksanakan pemeriksaan kebutuhan media untuk menyebarluaskan informasi pemerintahan provinsi;
- 5) Merangkai hubungan kerjasama dengan bagian pengelola informasi dan pengelola dokumentasi serta lembaga kehumasan lainnya di ada di sekitar pemerintah provinsi dan kabupaten/kota;
- 6) Menyusun data lembaga/organisasi yang telah melakukan kerjasama;
- 7) Merangkai sebuah hubungan kerja serta melakukan koordinasi dengan lembaga kehumasan lainnya dengan melalui forum diskusi kehumasan;
- 8) Melaksanakan sebuah program kemanusiaan, mengadakan dan selalu ikut serta acara pameran atau *workshop* dan kegiatan serupa sesuai dengan bidang tugasnya;
- 9) Menghubungi media yang menerbitkan berita;
- 10) Melakukan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh pimpinan.

2. Diskusi

Strategi Humas Pemerintah Provinsi (Pemprov) Sumatera Selatan Dalam Membangun Citra Positif Pemerintah Daerah

Hubungan Masyarakat atau sering disebut dengan istilah singkat Humas merupakan suatu bagian penting dari sebuah organisasi, bisnis atau instansi manapun. Selain itu juga, humas ini mempunyai fungsi serta peran yang krusial untuk membangun sebuah citra positif suatu organisasi, perusahaan atau instansi yang terkait. Terdapat dua peran penting yang ada dalam kajian kegiatan kehumasan, antara lain sebagai teknisi dan peran manajer. Peran teknisi menunjukkan seni hubungan masyarakat seperti menulis, mengedit, fotografi, mengelola komunikasi produksi, mengorganisir acara khusus dan

melakukan hubungan komunikasi via seluler dengan media terkait yang telah melakukan kerjasama. Di lain sisi, peran manajer hanya fokus pada semua kegiatan yang membantu instansi untuk mengamati dan menyelesaikan masalah.

Di dalam penelitian ini, penulis lebih memperhatikan tentang proses kerja humas atau PR pemerintah. Misi mereka adalah membantu menyebarluaskan dan mengklarifikasi tujuan program pemerintah dan menyediakan informasi yang cukup kepada publik tentang pekerjaan pemerintah untuk evaluasi dan umpan balik. Humas juga memiliki peran lain seperti, sebagai penengah kegiatan komunikasi. Maksudnya adalah diumpamakan sebagai sebuah jembatan yang berfungsi untuk menghubungkan suasana positif antara berbagai pemangku kepentingan internal dan eksternal organisasi dan publik atau khalayaknya untuk memperkuat citra positif instansi tersebut.

Humas setiap organisasi, perusahaan dan instansi tentunya memiliki strategi tersendiri untuk membangun citra positif sesuai dengan kepentingannya. Dalam buku Manajemen Public Relations: Strategi Menjadi Humas Professional, Stephen Robbins mendeskripsikan strategi sebagai sebuah penentuan tujuan dalam jangka waktu yang panjang pada perusahaan dan juga sesuatu yang memutuskan arah tindakan yang akan ditempuh oleh seseorang, organisasi, atau instansi, kemudian juga, berguna untuk mendapatkan sumber-sumber yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Dengan begitu, maka dalam suatu strategi terdapat hal-hal berikut ini :

a. Suatu Tindakan Rencana Dirancang Untuk Mencapai Tujuan Jangka Pendek Sampai Jangka Panjang

Secara konseptual, misi dan peran humas sebenarnya adalah realisasi dari bangunan humas sebagai "mengelola komunikasi antara organisasi dengan khalayaknya". Misi Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan adalah memberikan informasi ke masyarakat luas tentang kebijakan dan program kerja yang sedang berlangsung serta kegiatan pemerintahan

provinsi secara lengkap, utuh dan akurat serta memberikan pengertian mengenai visi dan misi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bagian Humas Bapak Septriandi Setia Permana, S.STP.,M.Si., beliau memaparkan mengenai kedudukan dan peran dari humas Pemprov. Sumatera Selatan, yaitu :

"Kita ini bidang kehumasan untuk Sumatera Selatan ini dibagi dua. Ada Diskominfo dan ada di humas Pemprov. Untuk pemberitaan terkait apa yang dilakukan oleh pimpinan, itu ada di Humas Pemprov. Tapi untuk program pemerintah yang skala luas, itu ada di Kominfo. Karena semuanya sudah diatur di Permendagri."

Selanjutnya, penulis juga melakukan wawancara dengan Staff Subbag. Pemberitaan dan Audiovisual Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan, Komalasari, S.Si. beliau menjelaskan lebih lanjut mengenai tugas dan peran dari Humas Pemprov. Sumatera Selatan, yaitu :

"Tugas humas itu banyak, namun lebih condong ke bagaimana kita menginformasikan kepada masyarakat tentang semua program, khususnya visi dan misi yang sudah dibuat oleh pemimpin kita. Beberapa informasi yang bisa kita sampaikan ke masyarakat itu, misalnya tentang pertumbuhan ekonomi, gini rasio, tingkat pengangguran, inflasi, angka kemiskinan, dan IPM. Hal-hal itulah yang menjadi indikator pembangunan yang sudah dilakukan pemerintahan sekarang. Jadi, hal-hal itulah yang kami sosialisasikan dan informasikan kepada masyarakat. Termasuk menyampaikan visi misi Pemrov. Sumsel di masa pemerintahan ini sejak 2018 sampai sekarang, yaitu tagline-nya SUMSEL MAJU UNTUK SEMUA. Dimana maksud dari tagline itu adalah keadaan dimana terwujudnya pembangunan daerah yang berwawasan lingkungan atau pembangunan berkelanjutan dan pembangunan maritim yang merata dan berkeadilan. Dimana hasil-hasil pembangunannya nanti dapat dinikmati oleh seluruh anggota masyarakat. Itulah tugas kita sebagai humas, selain dari itu, lengkapnya terdapat TUPOKSI itu tertulis lengkap di Pergub."

Dari paparan wawancara tersebut, sudah dapat langsung disimpulkan bahwa Humas Pemprov Sumatera Selatan membangun citra positif pemerintah itu dengan cara mensosialisasikan program-program yang telah dibuat oleh pemerintah beserta dengan visi misinya sejak masa kepemimpinan itu dimulai sampai dengan akhir kepemimpinan. Maka, sudah jelas jika tugas dan peran humas Pemprov. Sumatera Selatan sudah

dirancang dengan matang sejak awal untuk mencapai sebuah tujuan berupa membangun citra positif untuk pemerintah. Ini semua sesuai dengan poin pertama dari hal-hal yang terdapat dalam aspek strategi yaitu suatu tindakan rencana dirancang untuk mencapai tujuan jangka pendek sampai jangka panjang.

b. Analisis Lingkungan Bersifat Eksternal dan Internal yang Menunjukkan Kekuatan Dan Kelemahan Dalam Proses Pencapaian Tujuan

Setelah kita memahami mengenai tugas dan peran dari humas Pemprov Sumatera Selatan, hal yang harus diperhatikan dalam sebuah strategi adalah analisis terhadap lingkungan pada saat para staff humas melaksanakan tugasnya masing-masing. Tentu saja, setiap pekerjaan pasti memiliki tantangan dan hambatan tersendiri dalam mencapai tujuannya.

Di era perkembangan kemajuan teknologi yang pesat ini, peran humas dalam membangun citra positif melalui media sosial menjadi kebutuhan yang perlu diperhatikan oleh setiap organisasi. Karena di era sekarang masyarakat sudah tidak ada batasan lagi dengan media sosial. Hal itulah yang menjadi sebuah tantangan tersendiri bagi humas pemerintah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Staff Subbag. Pemberitaan dan Audiovisual Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan, Ibu Komalasari, S.Si. mengenai hal tersebut, beliau menjelaskan hambatan yang dihadapi Humas Pemprov. Sumatera Selatan, yaitu :

"Untuk sekarang, untuk menginformasikan ke masyarakat kan tugas kita (sebagai humas) membangun citra positif, ya. Hampir, sudah, nggak terlalu sulit lagi karena sekarang zaman sudah mudah. Jadi, petugas itu mengumpulkan data, mengumpulkan berita, video, dokumentasi, foto, itu kan sudah gampang. Walaupun kita jauh tugas di luar daerah tapi udah bisa kirim video lewat whatsapp, email, internet juga sudah lancar, segala macamnya sudah mudah, nggak terlalu ada masalah lagi sebenarnya. Nggak ada lagi hambatan sebenarnya dalam menyebarkan informasi karena semuanya udah semakin canggih. Semuanya jadi lebih cepat, realtime. Jadi tinggal bagaimana humas ini kreatif dan gesit untuk menyampaikan informasi."

Karena Ibu Komalasari ini merupakan staff bagian *Press Release*, jadi beliau juga menjelaskan perspektif hambatan tersebut dari sisi bidang pekerjaannya. Menurutnya proses kerja di bagian Pemberitaan dan Audiovisual sudah hampir tidak memiliki hambatan. Justru dengan adanya kemajuan teknologi, semakin memudahkan proses kerja tersebut. Semua prosesnya menjadi lebih cepat dan *realtime* sekalipun sedang tugas di luar kota.

Sedangkan dari perspektif Kepala Bagian Humas Bapak Septriandi Setia Permana, S.STP.,M.Si., beliau menjelaskan opini yang berbeda mengenai hambatan yang harus dihadapi oleh humas Pemprov. Sumatera Selatan, yaitu :

"Dalam membangun citra positif itu sama dengan membangun opini. Nah, namanya membangun citra itu kan dasarnya like and dislike, nah hambatannya itu. Bagaimana cara membangun opini ke masyarakat yang pikirannya berbeda-beda. Jadi, caranya kita harus menunjukkan bahwa kita baik, apa saja yang sudah dilakukan yang bernilai positif yang harus dilihat. Sebenarnya hambatannya itu hanya untuk merubah opini saja. Karena sejatinya orang yang tidak suka, akan tetap tidak suka. Jadi, sebagus apapun Pak Gubernur dan wakil ini bekerja, pasti ada saja kelemahannya. Nah, disitulah sisi sulitnya. Bukan hambatan sebenarnya, aku nyebutnya kesulitan. Beda. kalau hambatan itu yang menghambat. Itu lebih ke bagaimana cara merubah opini masyarakat saja. Sudah lumayan banyak yang sudah dilakukan Pak Gubernur selama 5 tahun ini. Sebenarnya untuk Gubernur dan wakil tidak ada hambatan apa-apa. Bukan terkait karena aku kerja dengan beliau, idak, karena aku ASN kan, tidak terikat dengan politik. Tapi kami menjalani itu sedangkan masyarakat tidak. Kalau hambatan lainnya, misalnya dari fasilitas, anggaran, dan membangun hubungan ke media-media. Namun, semua ada jalan keluarnya."

Selain hambatan, tentu saja pasti ada faktor pendukung dalam proses kerja humas Pemprov. Sumatera Selatan. Faktor pendukung tentunya memudahkan proses kerja dari staff humas itu sendiri. Seperti apa yang dijelaskan lagi oleh Staff Subbag. Pemberitaan dan Audiovisual Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan, Ibu Komalasari, S.Si., sebagai berikut :

"Tentu saja kerjasama tim, kerjasama dengan instansi terkait. Humas kan disini masih berhubungan dengan Kominfo, nah itu mendukung. Saling bertukar informasi yang mana yang akan diinformasikan kepada masyarakat."

Kepala Bagian Humas Bapak Septriandi Setia Permana, S.STP.,M.Si., juga menambahkan dan menjelaskan mengenai hal terkait, yaitu :

"Kalau faktor pendukung yang pasti sumber daya manusianya. Aku punya staff yang mumpuni yang bisa bekerja mendukung sosialisasi informasi penyebaran media, dan lain-lain. Kemudian kerjasama kita dengan media-media, baik lokal maupun nasional yang ada di Palembang, skala provinsi, skala kabupaten/kota baik. Kemudian yang paling mendukung ialah apa yang sudah dilakukan oleh Pak Gubernur dan wakil sudah banyak, jadi kami tidak kesulitan untuk cari bahan."

Dari hasil paparan wawancara tersebut, maka dapat dipahami jika setiap subbagian humas Pemprov. Sumatera Selatan ini selain memiliki *jobdesk* yang berbeda, namun juga terdapat hambatan yang berbeda pula dalam proses kerjanya. Namun, dapat disimpulkan bahwasannya hampir semuanya tidak memiliki hambatan. Karena juga staff yang bekerja sudah mumpuni dan sesuai bidangnya. Dan sudah dijelaskan juga oleh Kepala Bagian Humas jika hambatan itu lebih ke arah kesulitan. Namun, semuanya masih dapat teratasi dan bukanlah suatu hal yang besar dan menghambat proses kerja.

Maka dari itu, dapat dikatakan bahwa, humas Pemprov. Sumatera Selatan selalu berbenah diri dan mengetahui apa saja kelemahan dan kekurangan yang mereka hadapi sehingga bisa dengan baik menemukan solusi yang tepat untuk menyelesaikan masalahnya. Maka pada poin kedua mengenai analisis lingkungan bersifat *eksternal* dan *internal* yang menunjukkan kekuatan dan kelemahan dalam proses pencapaian tujuan telah diperhatikan oleh humas Pemprov Sumsel dapat dikatakan sudah sesuai.

c. Pilihan Keputusan Dalam Pelaksanaan Tepat dan Terarah dalam Proses Pencapaian Tujuan

Penyebaran informasi kepada masyarakat melalui media sosial saat ini sudah sering dilakukan oleh instansi pemerintah. Platform media sosial yang cukup banyak digunakan oleh instansi pemerintah adalah Facebook,

Instagram, dan Twitter. Selain itu, pejabat publik seperti presiden, menteri, gubernur, bupati/walikota atau anggota legislatif memiliki akun media sosial sebagai sarana berkomunikasi dengan masyarakat.

Masyarakat juga menggunakan media sosial untuk menyampaikan keberatan, saran, usul atau keluhan melalui media sosial. Media sosial ini memungkinkan warga untuk berbicara langsung dengan pejabat negara tanpa hambatan birokrasi untuk dapat berbicara langsung dengan pejabat negara. Namun, media sosial yang digunakan oleh para pejabat biasanya juga di handle oleh pihak lain dan memiliki keterbatasan dalam penggunaannya.

Semua itu menjadi sebuah keputusan yang diambil oleh Pemprov. Sumatera Selatan dalam menyebarkan informasi, program pemerintahan, dan lain-lain dengan menggunakan media sosial mengikuti kemajuan teknologi yang ada. Yang mana, dalam proses penyebaran informasi baik *online* maupun *offline* semuanya diatur dan diurus oleh bagian humas. Selain itu Humas Pemprov juga melakukan kerjasama dengan wartawan di luar instansi, baik dari media elektronik, media online, dan media cetak.

Kepala Bagian Humas Bapak Septriandi Setia Permana, S.STP.,M.Si., juga menjelaskan, sebagai berikut :

"Ya. Seluruh media. Cetak, elektronik, televisi, radio, semuanya. Seluruh platform yang ada sekarang, kita harus kerjasama (dengan wartawan luar) karena kita tidak bisa bergerak sendiri. Bagaimana mau menyampaikan apa hasil dari pembangunan yang sudah dilakukan selama lima tahun. Pak Gubernur saja yang sudah bangun daerah, tapi bagi masyarakat Palembang dan daerah lain mempertanyakan apa yang sudah dilakukan Pak Gubernur. Mereka selalu membandingkan dengan melihat adanya pembangunan. Kalau ada pembangunan itu dinilai dari gedung yang berdiri, ada fasilitas-fasilitas yang baru. Padahal tidak harus seperti itu. Mungkin masyarakat Palembang tidak merasakan karena tidak melihat secara langsung. Kalau dulu mungkin karena ada LRT, oh, itu prestasi. Tapi apakah mereka jalan ke Pagar Alam, jalan ke Batu Raja, jalan ke Muara Enim merasakan bagaimana jalannya? Jalannya sudah di aspal. Salah satu cara membangun citra positif itu dengan memperlihatkan apa yang sudah kita lakukan. Karena kalau tidak dilakukan masyarakat pasti akan menilai 'ai apodio pembangunan selamo 5 tahun ini?' ya karena itu

tadi, pada dasarnya masyarakat menilai sesuatu itu dari ada bangunan apa yang sudah berdiri. Padahal kerja Gubernur tidak selalu tentang itu. Sekarang kalau dilihat, stunting itu angkanya sudah menurun di Sumsel. Masyarakat bahkan mungkin belum tahu apa itu stunting. Itu kan sebenarnya berefek pada kesehatan dan lain-lain, tapi masyarakat tidak menganggap itu sebagai prestasi, kan. Padahal itu adalah prestasi yang luar biasa."

Dari paparan yang telah dijelaskan tersebut, secara tidak langsung Kabag Humas menjelaskan mengenai betapa pentingnya memiliki kerjasama dengan wartawan dan media di luar instansi. Beliau juga kembali menjelaskan bahwasannya kesulitan dalam menyampaikan hasil kerja Gubernur masih menjadi tantangan tersendiri dan terus diusahakan agar masyarakat paham dan tahu apa saja yang sudah dikerjakan oleh pemerintah selama kurang lebih lima tahun ini, karena masih banyak masyarakat yang mempertanyakan hasil kerja dari pemerintah.

Staff Subbag. Pemberitaan dan Audiovisual Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan, Ibu Komalasari, S.Si., membenarkan apa yang dikatakan oleh Bapak Kepala Bagian. Beliau juga menjelaskan beberapa hal mengenai kerjasama antar humas Pemprov. Sumatera Selatan dengan media lain di luar instansi. Beliau menjelaskan, sebagai berikut :

"Ya semua, ya. Sudah semua (media). Kalau dulu lebih ke koran saja. Kalau sekarang sudah ada macam-macam, medsos, Instagram ada, Facebook ada, YouTube, Web Humas Pemprov juga, bahkan TikTok kita punya. Memang menyeluruh, karena kan mengikuti trend di masyarakat. Kita juga ada kerjasama dengan TV, radio juga kita kan ada radio Sumsel itu masih ada kerjasama sama Kominfo juga."

Penggunaan media sendiri menjadi sangat penting perannya dalam proses kehumasan itu sendiri. Bahkan dengan semua media itu dapat mempermudah proses kerja humas. Hal itu juga disampaikan oleh Staff Subbag. Pemberitaan dan Audiovisual Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan, Ibu Komalasari, S.Si., sebagai berikut :

"Sangat penting. Karena kan sekarang semua komunikasi sudah dalam genggaman, jadi untuk kita menyampaikan informasi jadi lebih cepat. Kalau dulu kita menyampaikan informasi itu baru besok paginya

masyarakat baru baca koran. Kalau sekarang tidak perlu menunggu besok pagi. Malam misalnya Gubernur berkegiatan disini, misalnya meresmikan pembangunan infrastruktur. Masyarakat harus tau nih, anggarannya kan dari Pemprov jadi kalau kegiatannya pagi, siang pun masyarakat sudah bisa tahu dan lihat. Bahkan yang di uplod di medsos lebih cepat lagi, kan bisa dilihat via snapgram."

Instansi pemerintah provinsi mengakui kegunaan yang diberikan oleh media sosial dalam hal kehumasan pemerintah provinsi. Semua itu diatur dalam pedoman penggunaan media sosial. Berikut ini merupakan kegunaan yang diberikan oleh media sosial, antara lain :

- 1) Penyebarluasan informasi pemerintahan provinsi kepada masyarakat;
- 2) Penguatan peran aparatur negara dan masyarakat melalui media sosial;
- 3) Mensosialisasikan strategi dan tujuan pembangunan ke depan;
- 4) Membangun interaksi antara pemerintah dan masyarakat;
- 5) Meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam kebijakan dan program pemerintah;
- 6) Menggali aspirasi, pendapat, dan tanggapan masyarakat terhadap kebijakan dan program pemerintah.

Lalu yang menjadi pertanyaan selanjutnya adalah, apakah penggunaan media dan kerjasama tersebut, sudah berjalan dengan optimal atau belum. Karena sebelumnya sudah dijelaskan bahwa media memegang peranan penting dalam proses menyebarluaskan dan mensosialisasikan program serta kegiatan pemerintah. Dengan begitu proses membangun citra juga bisa berjalan dengan optimal.

Ibu Komala Sari, S.Si., memaparkan dari perspektif bidangnya di bagian Pemberitaan dan Audiovisual, bahwasannya media yang digunakan dalam penyampaian informasi sudah optimal dan berjalan dengan baik. Beliau menjelaskan secara lebih rinci, yaitu :

"Sudah berjalan optimal. Boleh dan bisa di cek. Instagram humas Prov. Sumsel itu update tiap hari sesuai agenda. Agenda pimpinan tuh,

banyak ya. Sehari bisa berapa. Itu diposting semua. Baik yang snapgram maupun yang foto-foto feeds, Facebook juga sama aktif."

Sedangkan dari perspektif Kepala Bagian Humas, Bapak Septriandi Setia Permana, S.STP.,M.Si., beliau memaparkan, bahwasannya :

"Kalau mau ngomong media, kalau penilaian saya pribadi tidak akan pernah mencapai maksimal, ya. Karena media itu selalu berkembang. Bagaimana kita menyesuaikan saja. Jadi pada saat titik tertentu, dia akan mengembangkan diri lagi, dia pasti berevolusi lagi. Jadi, ada grid-grid tertentu yang mengatakan kalau itu sudah optimal atau tidak. Ya mungkin penilaiannya itu jika sudah berhasil sampai ke masyarakat ya berarti sudah optimal. Kalau usaha sudah pasti optimal. Maksimal terus kita."

Dapat disimpulkan bahwa memang Humas Pemprov. Sumatera Selatan ini *update* dengan kemajuan teknologi sekarang dan juga mengikuti *trend* media sosial yang sedang ramai di masyarakat, sehingga informasi tetap bisa diakses dengan dengan mudah, cepat dan merata. misalnya humas upload informasi di media sosial, kemudian informasi tersebut sampai ke masyarakat, disitulah respon masyarakat bisa langsung didapatkan. Dan juga lebih cepat berinteraksi dengan masyarakat. Media yang digunakan dan kerjasama yang dijalin sudah bisa dikatakan optimal. Maka jelas, bahwa poin pilihan keputusan dalam pelaksanaan tepat dan terarah dalam proses pencapaian tujuan sudah sangat tepat dan sesuai.

d. Membuat Rancangan Untuk Menjamin Tercapainya Tujuan

Seperti yang telah sering disebutkan, humas merupakan salah satu fungsi manajemen dalam suatu organisasi. Memiliki peran untuk membangun kesepahaman antara instansi pemprov dan masyarakatnya. Sesuai perannya, humas memiliki kegiatan mengatur arus pesan atau komunikasi yang terjadi di dalam instansi pemprov terkait. Jika pesan tersebut bisa menjadi urat nadi organisasi, upaya membangun pemahaman, itikad baik dan citra di antara para pemangku kepentingan (*stakeholder*) akan mudah tercapai.

Citra positif tentu saja merupakan tujuan utama yang harus dicapai oleh setiap perusahaan ataupun instansi pemerintahan. Yang mana dalam penelitian ini adalah Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan yang dipimpin oleh seorang Gubernur. Seperti yang kita tahu, tugas gubernur adalah salah satunya menentukan kelangsungan kekuasaan yang dimilikinya.

Dalam hal membangun sebuah citra positif, tentu rancangan menjadi hal yang harus diperhatikan agar proses kerja humas dalam menyebarkan informasi tentang program dan kegiatan pemerintah dapat terlaksana dengan baik dan sesuai. Ini juga merupakan strategi yang sangat penting agar rancangan tersebut dapat sesuai tujuan dan sasaran.

Lalu, salah satu hal yang harus diketahui adalah bagaimana langkah dari Humas Pemprov. Sumatera Selatan dalam membangun citra positif tersebut. Berikut ini pemaparan dari hasil wawancara dengan Kepala Bagian Humas, Bapak Septriandi Setia Permana, S.STP.,M.Si., menjelaskan mengenai langkah yang dilakukan humas Pemprov. Dalam membangun citra positif, sebagai berikut :

"Ya menyampaikan apa saja prestasi-prestasi, apa saja pembangunan-pembangunan yang sudah dilaksanakan, terus keluhan-keluhan masyarakat apa yang sudah kita selesaikan, supaya masyarakat tahu apa-apa saja yang sudah dikerjakan oleh pemerintah ini. Saran-saran dari masyarakat juga kami terima, yang negatif juga kita lihat dulu apa memang benar atau tidak untuk seterusnya kita tindaklanjuti. Dengan cara banyak-banyak menyebarkan informasi positif pokoknya. Kerja sama dengan media-media sebanyak-banyaknya tapi dengan batasan kemampuan pemprov, ya. Membangun silaturahmi, membangun hubungan dengan media tersebut, yang menyebarkan informasi positif yang sudah dilakukan oleh pemerintah, yang sudah selesai dikerjakan. Yang jelas menyampaikan prestasi-prestasi itu."

Dari penjelasan tersebut, lagi-lagi ditegaskan bahwa membangun sebuah citra positif adalah dengan menunjukkan sisi positifnya pula. Apa saja yang sudah dilakukan, prestasi-prestasi yang di raih, dan sebagainya. Karena dari sanalah citra itu perlahan-lahan mulai terbentuk.

Lalu bagaimana proses kerja penerbitan informasi yang dilakukan oleh humas Pemprov. Sumatera Selatan, Ibu Komala Sari, S.Si yang merupakan staff Pemberitaan dan Audiovisual menjelaskan, sebagai berikut :

"Tim humas itu, tugasnya mendokumentasikan setiap kegiatan pimpinan, satu kegiatan pimpinan itu biasanya diikuti oleh satu tim. Satu tim itu terdiri dari petugas foto, petugas video, petugas rilis, sama petugas sosmed instagram yang paling aktif. Jadi, kenapa empat orang ini penting, karena itu lah yang jadi bahan nanti biar informasi ini lengkap sampai ke masyarakat. jadi misalnya pimpinan (Gubernur) berkegiatan di Kabupaten OI, satu tim tadi turun. Mereka yang foto, video, mereka yang buat kegiatannya apa, gitu kan. Setelah itu, petugasnya nanti kirim lagi ke Kassubag. Kalau urusan pemberitaan media ini kita laporannya ke Kassubag. Pemberitaan dan Audiovisual. Jadi foto, dokumentasi, rilis itu balik ke Kassubag. dulu, kemudian masuk ke proses editing, balik lagi ke Kabag. Humas, baru bisa jadi produk yang diposting di media sosial setelah di ACC oleh Kabag. Nanti misalnya Pimpinannya ke Palembang lagi, ada tim lain lagi yang handle. Teks berita yang ada di sosmed itu sudah merangkum apa yang akan diterbitkan di media cetak. Laporan awal, preview."

Dari penjelasan tersebut sudah dapat diketahui secara detail tentang proses kerja humas, bagaimana mereka mengolah informasi tersebut hingga siap dan layak posting. Dijelaskan juga bahwa setiap agenda Gubernur di setiap kota, maka tim yang bertugas juga berbeda. Karena itu, proses kerja humas Pemprov. Sumatera Selatan sangat cepat dan efisien. Selain karena adanya kemudahan teknologi, tapi juga dibantu oleh kerjasama tim yang baik pula.

Humas Pemerintahan memang ditujukan untuk memberitakan informasi terkait kerja pimpinan dengan melakukan publikasi. Dengan cara itulah, lembaga pemerintahan dapat melakukan komunikasi informasi mengenai kebijakan dengan baik sehingga dapat diterima oleh masyarakat dan diharapkan pada akhirnya masyarakat akan mendukung berbagai kebijakan dan program yang dibuat oleh pemerintah.

Humas Pemprov. Sumatera Selatan juga memiliki cara tersendiri dalam membangun sebuah citra positif. Dari hasil wawancara dengan Staff Subbag.

Pemberitaan dan Audiovisual Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan, Ibu Komalasari, S.Si., beliau menjelaskan hal berikut ini :

"Sebenarnya program-program pemerintah itu kan banyak. Penurunan angka stunting, penekanan angka kemiskinan, jadi humas juga harus jeli. Kita berkoordinasi dengan dinas-dinas terkait untuk mem-follow-up perkembangan. Kayak kemarin itu kita sejak kepemimpinan ini dari 2018 ke 2022 itu penurunan angka kemiskinan itu kan terjadi terus, lumayan tinggi hampir 1% lebih. Jadi kita sebagai humas, ya hal-hal kaya itu yang perlu diangkat, karena itu itulah tugas kita untuk menginformasikan kalau pemerintah benar-benar bekerja dengan baik, berhasil menurunkan angka kemiskinan bahkan untuk angka stunting Sumsel itu masuk sebagai Provinsi dengan penurunan angka stunting tertinggi di Indonesia. Dari 24 koma sekian % menjadi 18 koma sekian %. Pertumbuhan ekonomi waktu covid-19, semua daerah banyak yang berkontraksi, tapi Sumsel tidak terlalu terdampak dan cepat bangkit. Hal-hal seperti ini merupakan kerja keras semua pihak (Pemerintah provinsi dan dinas-dinas terkait) yang harus diinformasikan kepada masyarakat. Itu kan berarti kerjanya berhasil."

Maka dapat disimpulkan bahwa Humas Pemprov. Sumsel juga berkoordinasi dengan dinas-dinas yang berada di bawah pemerintahan provinsi. Karena semua dinas ini saling berkaitan dan membantu proses kerja dari Gubernur dan wakil. Itu berarti keberhasilan yang sudah dicapai merupakan kerja keras semua pihak. Sehingga hal tersebut itulah yang menjadi tugas humas untuk menyampaikan hasil kerja tersebut kepada masyarakat, sehingga dari sana lah citra positif pemerintah mulai terbentuk. Disini juga Ibu Komala Sari menjelaskan bahwa menjadi seorang humas harus jeli dalam mengelola informasi.

Tentu hal lainnya yang harus dilakukan oleh seorang humas adalah memiliki strategi tersendiri dalam membangun citra positif tersebut. Dalam penelitian ini tentu saja yang menjadi fokus utama adalah strategi humas pemerintahan. Yang mana, tujuan utama dari humas pemerintahan adalah untuk membangun citra positif pemerintah itu sendiri.

Dari hasil wawancara dengan Bapak Septriandi Setia Permana, S.STP.,M.Si., selaku Kepala Bagian Humas Pemprov. Sumatera Selatan beliau

menjelaskan mengenai strategi humas yang diterapkan di Pemprov. Sumatera Selatan dari perspektifnya sebagai Kepala Bagian, yaitu :

"Kalau strategi, kita ikuti dinamika yang terjadi. Apalagi sekarang ini medsos sangat luar biasa. Ya kita menyampaikan informasi, kalau sudah diterima, kita timpa dengan berita-berita baru yang intinya menyampaikan semua tanpa terkecuali semua prestasi-prestasi yang sudah dicapai."

Sedangkan, menurut perspektif dari Ibu Komalasari, S.Si., Staff Subbag. Pemberitaan dan Audiovisual yang bekerja sebagai petugas rilis. Dari hasil wawancara ia menjelaskan strategi yang digunakan, yaitu sebagai berikut :

"Kalau strategi dari staff sendiri itu, ya itu tadi karena memang pemerintahnya bekerja, baik dari sisi anggaran, program, kebijakan, inovasi, itu semua berkembang. Jadi kita tinggal jalani saja sesuai tugas, tinggal kita lihat. Kita juga rajin ke dinas-dinas terkait, karena mereka kan juga punya laporan hasil kerja. Nah ini yang harus diinformasikan dan kami proses. Ke dinas perdagangan, ekspor-impor seperti apa. Dinas pertanian, hasil pertanian kita itu meningkat atau menurun, peningkatan-peningkatan itu yang menjadi fokus. Sebenarnya semua dinas itu bekerja sudah maksimal dan kelihatan hasilnya. Nah tinggal bagaimana kita sebagai humas mencari informasi itu untuk disampaikan di masyarakat. Di situlah fungsi humas untuk menjembatani komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, sehingga timbul kepercayaan masyarakat pada pemerintah."

Dari hasil wawancara tersebut dapat dipahami bahwa dari perspektif staff humas, mereka melakukan koordinasi dengan dinas-dinas terkait karena dinas-dinas tersebut memiliki laporan kerja tersendiri. Dari sanalah, kerja humas ini dimulai. Karena selain turun langsung meliput kegiatan di lapangan, humas juga menerima laporan kerja dari dinas-dinas tersebut yang kemudian diolah dan diproses menjadi sebuah berita yang siap untuk dipublikasikan ke masyarakat. Maka dapat disimpulkan, sebenarnya semua pihak di Pemerintahan saling berkoordinasi dan bekerja sama satu sama lain. Tugas Humas hanya mempublikasikan hasil kerja dari Pemerintahan tersebut.

Agar strategi tersebut dapat berjalan dengan baik, maka humas juga perlu mengetahui apa saja faktor dan unsur yang harus diperhatikan dalam proses

kerja membangun citra positif tersebut. Kembali dijelaskan dari hasil wawancara dengan Kepala Bagian Humas, Bapak Septriandi Setia Permana, S.STP.,M.Si., beliau menjelaskan, sebagai berikut:

"Kalau dari saya sendiri sebagai Kepala Bagian Humas, ada hal-hal tertentu yang tidak bisa kita angkat. Lebih ke etika pemberitaan, etika tingkah laku, dan lain-lain itu pasti. Kelayakan dalam mempublikasikan berita. Termasuk juga tata bahasa harus diperhatikan jangan sampai menyinggung pihak tertentu. Karena tata bahasa humas itu berbeda."

Lebih lanjut dijelaskan oleh Ibu Komalasari, S.Si., Staff Subbag. Pemberitaan dan Audiovisual Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan, sebagai berikut:

"Kalau bagian rilis sendiri, unsur yang paling penting dan harus diperhatikan adalah datanya harus akurat dan update, karena dengan seperti itu untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat. Misalnya angka pertumbuhan ekonomi itu berubah setiap bulan, tiap berapa semester, nah itu. Tidak mungkin kita menginformasikan kepada masyarakat pertumbuhan ekonomi yang tiga tahun yang lalu walaupun naik ya nilainya. Kita juga harus selalu beradaptasi dengan perkembangan teknologi. Ya karena berubah terus dari tahun ke tahun. Kalau dulu kan cuma koran, lebih santai kerjanya. Kalau sekarang semuanya harus gerak. Nggak bisa lagi kerja biasa, harus kerja yang lebih ekstra."

Dari hasil dua wawancara tersebut, didapatkan dua perspektif berbeda, yaitu dari Kepala Bagian Humas dan Staff Pemberitaan dan Audiovisual. Namun jika disimpulkan menjadi satu, humas Pemprov. Sumatera Selatan lebih memperhatikan kepada kelayakan berita itu sendiri sebelum dipublikasikan. Hal-hal yang harus diperhatikan tersebut antara lain, etika pemberitaan, etika perilaku, yang mana terkadang di lapangan terdapat hal-hal tertentu yang tidak bisa diangkat karena satu dan lain hal. Kemudian tata bahasa humas dalam proses pembuatan berita juga harus diperhatikan agar tidak menyinggung pihak tertentu. Lalu, untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat, maka data yang digunakan harus akurat dan *update*, tentu saja hal tersebut harus didapatkan dari sumber-sumber terpercaya. Dan yang terakhir dan juga penting adalah beradaptasi dengan perkembangan teknologi. Karena dengan adanya sosial media seperti sekarang,

mengharuskan humas Pemprov. Sumatera Selatan bekerja yang lebih ekstra.

Dan tentunya, setelah semua hal tersebut dilakukan, maka dibutuhkan evaluasi hasil kerja, agar humas dapat membenahi apa saja yang menjadi kekurangan selama melakukan pekerjaan, apa yang menjadi penghambat jika ada, dan mendiskusikan bersama mengenai titik penyelesaiannya. Hal itu juga disampaikan oleh Kepala Bagian Humas, Bapak Septriandi Setia Permana, S.STP.,M.Si., dalam sesi wawancara, ia menjelaskan hal berikut :

"Yang pasti evaluasi itu untuk melihat apa yang menjadi kekurangan kami dan berusaha memperbaiki itu, memperbarui peralatan-peralatan pendukung, melatih lagi sumber daya manusia kami, lebih ke yang seperti itu."

Disambung oleh Staff Subbag. Pemberitaan dan Audiovisual Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan, Ibu Komalasari, S.Si., beliau menjelaskan hal serupa, yaitu :

"Kalau rapat tahunan untuk evaluasi kita ada. Misalnya, ke depan informasinya mengarah kemana, jadi petugasnya bisa disiapkan sesuai kemampuan yang seperti itu. Biasanya aktif. Dan setiap selesai rilis berita pasti ada evaluasi. Rilis itu tidak akan keluar sebelum di ACC oleh kabag Humas."

Dari kedua hasil wawancara itu, ditarik kesimpulan jika humas Pemprov. Sumatera Selatan melakukan evaluasi untuk melihat apa yang menjadi kekurangan dan berusaha memperbaiki itu seperti evaluasi pada umumnya. Kemudian juga memperhatikan sarana dan prasarana yang digunakan oleh para staff apakah dalam keadaan baik atau tidak, karena sarana dan prasarana dapat membantu memudahkan staff dalam pekerjaannya. Kemudian juga melatih sumber daya manusia yang ada di humas agar kinerja semakin maksimal, karena percuma jika memiliki sarana dan prasarana yang baik jika sumber daya manusianya kurang. Lalu, terdapat juga rapat tahunan yang membahas mengenai perencanaan kerja humas Pemprov. Sumatera Selatan selanjutnya bagaimana. Dan selesai rilis selesai dipublikasi juga ada evaluasi. Karena rilis tersebut tidak akan keluar jika

belum di ACC oleh Kepala Bagian Humas. Jadi saat proses publikasi rilis itu sendiri, sudah dapat dikatakan bahwa itu merupakan proses evaluasi.

Setelah penjelasan di atas mengenai bagaimana cara humas Pemprov. Sumatera Selatan, bagaimana strateginya, kemudian apa saja faktor-faktor dan unsur-unsur yang diperhatikan, dan melakukan evaluasi hasil kerja. Maka dapat disimpulkan bahwa humas Pemprov. Sumatera Selatan telah membuat Rencana demi memastikan ketepatan dalam mencapai tujuan dan sasaran, yang mana tujuan dari humas Pemprov. Sumatera Selatan ini adalah untuk membangun citra positif pemerintah daerah itu sendiri. Hal itupun juga sudah sejalan dengan hal-hal yang harus diperhatikan dalam sebuah strategi, yaitu suatu tindakan rencana dirancang untuk mencapai tujuan jangka pendek sampai jangka panjang. Kemudian dilanjutkan dengan Analisis lingkungan bersifat *eksternal* dan *internal* yang menunjukkan kekuatan dan kelemahan dalam proses pencapaian tujuan. Selanjutnya adalah Pilihan keputusan dalam pelaksanaan tepat dan terarah dalam proses pencapaian tujuan. Dan terakhir, Membuat rancangan untuk menjamin tercapainya tujuan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan serta analisis data pada BAB sebelumnya, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan ditujukan untuk memberitakan informasi terkait kerja pimpinan dengan melakukan publikasi. Strategi yang digunakan oleh Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan antara lain, yaitu melakukan kerja sama dengan semua media-media lokal maupun nasional di luar instansi, baik cetak, online, dan elektronik seperti TV dan radio. Mereka juga berkoordinasi dengan dinas-dinas terkait yang ada di pemerintahan karena semua dinas ini saling berkaitan. Karena selain turun langsung meliput kegiatan di lapangan, humas juga menerima laporan kerja dari dinas-dinas tersebut yang kemudian diolah dan diproses menjadi sebuah berita yang siap

untuk dipublikasikan ke masyarakat. Humas Pemprov. Sumatera Selatan juga menyesuaikan diri dengan adanya perkembangan teknologi, yaitu dengan melakukan publikasi menggunakan semua *flatfrom* media sosial yang ada. Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan selalu melakukan evaluasi hasil kerja setelah melaksanakan tugas, itu berfungsi untuk untuk melihat apa yang menjadi kekurangan dan berusaha memperbaikinya.

Referensi

- Anggoro, M. Linggar. *Teori dan Profesi Kehumasan Serta Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara. 2008.
- Annur, Saipul. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Palembang: Grafika Telindo Press. 2008.
- Ardianto, Elvinarno. *Public Relations Praktis*. Bandung: Widya Padjadjaran. 2009.
- Ardianto, Elvinaro. *Handbook of Public Relations, Pengantar Komprehensif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media. 2011.
- Cangara, Hafied. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Depok: Rajawali Pers. 2018.
- Cangara, Hafied. *Perencanaan & Strategi Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers. 2013.
- El Ishaq, Ropingi. *Public Relations Teori Dan Praktek*. Malang: Intrans Publishing. 2017.
- Gassing, Syarifuddin S., Suryanto. *Public Relations*. Yogyakarta: Andi Offset. 2016.
- Herimanto, Bambang., dkk. *Public Relation dalam organisasi*. Yogyakarta : Penerbit Santusta. 2007.
- Iriantara, Yosol. *Humas Pemerintah 4.0*. Bandung: Media Nusantara. 2018.
- Kriyantono, Rachmat. *Public Relations & Krisis Management: Pendekatan Critical Public Relation, Etnografi Kritis Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2012.
- Lattimore. *Public Relations, Profesi dan Praktik*. Salemba Humanika. 2010.
- Moore, Frazier. *Humas: Membangun Citra dengan Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya. 2004.
- Morissan. *Strategi Menjadi Humas Profesional*. Jakarta: Kencana. 2008.
- Morissan. *Teori Komunikasi: Individu Hingga Massa*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2013.

- Narkubo, Cholid dan Abu Achmad. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Bumi Aksara. 2015.
- Noor, Juliansyah. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Kencana. 2010.
- Nurudin. *Sistem Komunikasi Indonesia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2010.
- Ruslan, Rosady. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2006.
- Ruslan, Rosady. *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi*. Jakarta: Fajar Interpratama Madiri. 2003.
- Ruslan Rosady. *Praktik Dan Solusi Public Relations Dalam Situasi Krisis Dan Pemulihan*. Jakarta: Gahlia Indonesia. 1997.
- Uchjana Effendy, Onong. *Human Relation & Public Relation*. Bandung: CV Mandar Maju. 2009.
- Widjaja, Amin. *Dasar – Dasar Customer Relationship Management*. Jakarta: Harvindo. 2008.
- Laksamana, Agung. "Humas Indonesia Menuju Industri 4.0". WartaEkonomi.co.id. Diakses pada tanggal 5 maret 2023
- Areni Bertta Safitri. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Skripsi "*Peranan Humas Dalam Meningkatkan Citra Pemerintah (Studi di Humas Pemerintah Daerah Provinsi Sumatera Selatan)*". Universitas Sriwijaya Palembang. 2017.
- Dio Alif Utama. Fakultas Dakwah Dan Komunikasi. Skripsi "*Strategi Komunikasi Humas Dalam Meningkatkan Citra Pemerintah Kota Palembang*". UIN Raden Fatah Palembang. 2018.
- Ema Noviana. Fakultas Dakwah Dan KomunikaSI. Skripsi "*Strategi Komunikasi Humas Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palembang Dalam Meningkatkan Citra Pada Masyarakat*". UIN Raden Fatah Palembang. 2022.

Wawancara :

- Septriandi Setia Permana, S.STP.,M.Si., Kepala Bagian, *Wawancara*, Pemerintah Humas Pemprov. Sumatera Selatan, (09 Mei 2023)
- Komalasari, S.Si., Staff Pemberitaan dan Audiovisual, *Wawancara*, Humas Pemprov. Sumatera Selatan, (09 Mei 2023)