

Strategi Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Tojo Una-una dalam membentuk citra positif

*Suanti Tunggal¹
Fadilah²

Article Info

Article history:

Received June 1th, 2023

Accepted June 10th, 2023

Published June 14th, 2023

Keyword:

Public relations strategy;

Government image

Abstract

Humas memiliki peranan penting dalam setiap lembaga untuk membentuk citra perusahaan/lembaga. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi humas pemerintah daerah kabupaten tojo una-una dalam membentuk citra positif. Penelitian ini menggunakan Teknik pengumpulan data observasi, kuisioner, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Strategi Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Tojo Una-Una Dalam Membentuk Citra Positif menunjukkan Baik yaitu dengan persentase mencapai rata-rata berjumlah 71%.

Public Relations has an important role in every institution to shape the image of the company/institution. This study aims to find out how the public relations strategy of the local government of Tojo Una-una district in forming a positive image. This study uses observation data collection techniques, questionnaires, and documentation. The results of this study indicate that the public relations strategy of the regional Government of Tojo Una-una Regency in forming a positive image is good, with an average percentage of 71 %.

Copyright © 2023 SOCIETO COMMUNICATION JOURNAL. All rights reserved.

PENDAHULUAN

Hubungan masyarakat merupakan suatu usaha yang dilakukan atau yang sudah direncanakan secara berkesinambungan guna menciptakan saling pengertian antara suatu lembaga atau instansi dengan masyarakat. Humas juga merupakan suatu seni merangkul ilmu sosial dalam menganalisa sebuah kecenderungan,

memberikan pengarahan kepada pimpinan lembaga dan melaksanakan program terencana yang dapat memenuhi kepentingan baik institusi tersebut maupun masyarakat terikat.

Hubungan Masyarakat merupakan hal yang tidak asing di setiap lembaga pemerintah, lembaga pendidikan maupun lembaga perusahaan.¹ Humas memiliki

¹ (Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha saifuddin. Jambi, 2009) 28

*Corresponding Author:

Departemen Ilmu Komunikasi, FISIP Universitas Muhammadiyah Luwuk

Jl. KH. Ahmad Dahlan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Luwuk, Kabupaten Banggai, SULTENG 94711

Email: jurnalkomunikasiuml@gmail.com

peran penting dalam setiap lembaga karena humas menjadi salah satu strategi dalam membentuk citra perusahaan baik itu citra positif maupun negatif. Dalam membentuk citra suatu lembaga, humas biasanya memiliki relasi yang luas.

Pentingnya strategi humas ialah untuk mengetahui tanggapan dari luar dan dalam organisasi yang selanjutnya akan mengambil sebuah tindakan dalam kurun waktu kedepan. Sehingga tujuan strategi humas adalah membaca sebuah kekuatan, kelemahan, hingga ancaman yang berpeluang muncul dari luar ataupun dari dalam agar organisasi dapat mencapai tujuannya. Strategi yang terencana dengan sangat baik mampu menyusun juga mengatur sumber organisasi dalam hasil unik. Tidak hanya itu mampu bertahan dalam jangka waktu yang cukup lama berpatokan pada kemampuan juga kelemahan internal, menghindari sebuah perubahan dan tindakan yang dilakukan lawan. Strategi humas yang dibangun seorang humas dapat menanamkan kepercayaan kepada public tidak hanya untuk memperoleh citra positif. Tetapi citra positif yang sudah dibangun perlu dipertahankan, karena memiliki pengaruh dengan reputasi pemerintah.

Selain itu, humas pemerintah juga berperan penting dalam membangun dan memberikan sanggahan mengenai suatu pemberitaan yang dapat merugikan pemerintah, dan menginformasikan berbagai kebijakan pemerintah kepada masyarakat. Dengan begitu adanya keberadaan humas pada instansi pemerintah ialah suatu keharusan dalam upaya menyebarluaskan suatu informasi kegiatan atau aktivitas instansi yang bersangkutan baik untuk hubungan masyarakat ke pemerintah maupun dari pemerintah ke masyarakat luar. Anggota humas harus mampu menguasai dinamika yang ada pada masyarakat juga

memahami symbol hingga kesan yang di timbulkan pada ikon tertentu dalam kinerja.

Strategi humas yang dibangun oleh seorang humas dapat menanamkan kepercayaan kepada public, tidak hanya untuk memperoleh citra positif. Akan tetapi citra positif yang sudah dibangun juga perlu dipertahankan, dikarenakan memiliki pengaruh dengan reputasi pemerintahan. Begitu kepercayaan publik luntur akibat reputasi negatif maka akan sulit bagi pemerintahan untuk memulihkan kembali kepercayaan tersebut.² Pada dasarnya, hubungan strategi humas dengan citra bersifat saling ketergantungan dan saling menguntungkan. Citra membutuhkan peranan humas dalam menciptakan kesan yang baik dimata khalayak, begitupun sebaliknya dimana citra suatu lembaga akan dikenal dengan adanya peranan humas didalamnya. Terkadang hubungan kedua bertentangan dengan adanya hambatan dengan adanya perbedaan yang terlibat didalamnya, salah satunya merupakan adanya informasi yang bersifat negatif ke masyarakat tentang lembaga tersebut yang di sampaikan oleh lembaga lain.

Hal itu tentu menyebabkan lembaga yang dimaksud memperoleh penilaian buruk dari masyarakat yang akan berdampak pada kelancaran perkembangan lembaga itu sendiri. Oleh karena itu, strategi humas yang ada pada pemerintah daerah harus dikelola dengan bijak sehingga meminimalisir pemberitaan negatif yang muncul yang berakibat buruk pada citra lembaga. Berdasarkan pengamatan penulis, humas pemerintah daerah sangat berperan penting dalam pembentukan citra positif Kabupaten Tojo una una. Hal ini dapat dilihat dari kinerja yang dimiliki, dalam menjalankan fungsinya humas Pemerintah Daerah Tojo una una sejauh ini bertugas untuk memajemen proses administrasi. Dalam menunjang manajemen dan mencapai tujuan organisasi, humas Pemerintah Kabupaten

² <http://annualreport.id/kiat-strategi/empat-langkah-strategis-humas>

Tojo una una sudah menciptakan komunikasi dua arah dengan menyebar informasi kepada public, akan tetapi Pemerintah Daerah untuk saat ini masih berfungsi sebagai stakeholder untuk pelayanan publik misalnya memberikan informasi terkait agenda kegiatan yang akan dilaksanakan Bupati atau dalam hal melayani eartawan untuk memberikan informasi sebagai pers rilis yang bernilai berita.

Selain berfungsi sebagai stakeholder untuk pelayanan public yang bernilai berita, humas Pemerintah Daerah juga memberikan nasihat kepada pimpinan organisasi untuk kepentingan umum. Meski dalam menjalankan tugas humas sudah sangat baik, akan tetapi dalam menjalankan perannya, masih terdapat beberapa kekurangan yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah yaitu, strategi yang bersifat langsung dengan masyarakat juga kurangnya program kerja yang bersifat mawadahi Pemerintah Daerah Tojo una una yang melibatkan masyarakat secara langsung, dengan demikian humas harus mampu membantu kinerja pemerintah dalam menjalankan kebijakannya membentuk citra positif dimata masyarakat dengan lebih melakukan pendekatan kepada masyarakat secara langsung. Sehingga penulis menilai bahwa Humas Pemerintah Daerah masih terdapat kelemahan di dalam membentuk citra positif. Padahal pemerintah daerah memiliki ketergantungan dalam berhubungan dengan publik sehingga citra positif Pemerintah Daerah Kabupaten Tojo una una tetap terjaga.

Berdasarkan uraian diatas alasan peneliti mengambil judul tersebut ialah dikarenakan humas yang ada pada Pemerintah Daerah Kabupaten Tojo una-una masih kurang dalam melakukan pembentukan citra positif dimata publik, sehingga peneliti tertarik apa yang menjadi penyebab kurangnya strategi humas pada Pemerintah Daerah Kabupaten Tojo Una una dalam melakukan pembentukan citra positif dimata masyarakat, sehingga peneliti tertarik apa yang menjadi penyebab kurangnya

strategi humas pada Pemerintah Daerah Kabupaten Tojo Una Una dalam membentuk citra positif.

KAJIAN PUSTAKA

1. Definisi Strategi

Menurut Hitt et al. (2011) dalam Barreto dan Giantri (2015 : 779) strategi merupakan sebuah set yang terintegrasi dan terkoordinasi melalui sebuah komitmen dan sebuah tindakan yang sudah dirancang untuk meningkatkan kompetensi inti dan mencapai keunggulan bersaing. Menurut Mulyadi et al (2012) dalam Barreto dan Giantri (2015 :779) strategi merupakan bagaimana suatu organisasi mengidentifikasi suatu kondisi yang dapat berpeluang memberikan sebuah keuntungan terbaik dan membantu mencapai tujuan yang dapat diharapkan serta mengarahkan seluruh strategi yang baik terdapat suatu koordinasi tim kerja, memiliki tema, mengidentifikasi faktor pendukung yang sesuai dengan prinsip pelaksanaan gagasan secara rasional, efisien dalam pendanaan dan memiliki taktik untuk mencapai suatu tujuan secara efektif.

Pengertian strategi menurut Effendy, (2005 : 32) pada hakekatnya merupakan suatu perencanaan (*planning*) dan manajemen untuk mencapai suatu tujuan. Akan tetapi untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang menunjukkan sebagaimana taktik operasionalnya. Strategi juga memiliki fungsi ganda sebagaimana dijelaskan oleh Effendy (2005 : 32) ialah :

a. Menyebarluaskan pesan komunikasi yang bersifat informatif, persuasif, dan instruktif secara sistematis kepada sasaran untuk memperoleh hasil yang optimal.

b. Menjembatani "*cultural gap*", ialah kondisi yang terjadi akibat kemudahan yang diperolehnya dan kemudahan dioperasionalkannya media yang begitu

ampuh, yang jika dibiarkan akan merusak nilai-nilai yang dibangun.

Istilah strategi pada awalnya digunakan dikalangan militer dalam menjalankan tugas tugasnya dilapangan. Konsep strategis yang semula diterapkan dalam kemiliteran dan dunia politik, kemudian diterapkan pula kedalam bidang manajemen, dunia usaha, sampai pendidikan.³ Sehingga semakin meluasnya penggunaan konsep strategi, seperti yang dikutip dari Aliasan, bahwa dalam teori Hardy, Langley dan Rose mengemukakan strategi dipahami sebagai rencana atau kehendak yang mendahului dan mengendalikan kegiatan.

Istilah strategi menurut para ahli seperti Stainer dan Miner ialah strategi mengacu pada perumusan misi, tujuan dan juga objektif dasar perusahaan, strategi program dan kebijakan untuk dapat mencapainya, dengan metode yang diperlukan untuk memastikan bahwa strategi penerapan untuk mencapai tujuan perusahaan. Ahmad S. Adnanputra, M.A, M.S, pakar *public relation (public relation strategy, 1990)* mengatakan bahwa strategi merupakan bagian terpadu dari suatu rencana(plan), sedangkan rencana itu sendiri merupakan produk dari suatu perencanaan yang mana perencanaan itu merupakan salah satu fungsi dasar proses manajemen.

2. Definisi Humas

Istilah humas (Hubungan Masyarakat) di Indonesia, sudah mulai memasyarakat dalam arti kata telah di pergunakan secara luas oleh departemen, perusahaan, badan, lembaga. Begitu banyak pengertian yang berkaitan dengan humas itu sendiri, seperti yang dikutip dari Alo Liliweri, bahwa dalam teori Hugo A. de Roode, humas adalah upaya yang disengaja, direncanakan dan dilakukan

terus – menerus untuk membangun dan menjaga adanya saling pengertian antarorganisasi dengan publiknya.⁴

Adapun kutipan dari Onong Uchjana Effendy, mengatakan dalam teorinya bahwa humas merupakan fungsi manajemen yang khas mendukung pembinaan dan pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya. Dapat ditarik kesimpulan bahwa humas merupakan fungsi manajemen yang mana menciptakan juga memelihara suatu perusahaan dengan publiknya sehingga menciptakan situasi yang saling bermanfaat.

Istilah humas lebih terkenal dan lebih digunakan pada instansi pemerintah, sedangkan dengan *public relation* lebih condong ke perusahaan swasta. Pada dasarnya humas dan public relation mempunyai tugas yang berbeda diruang lingkup yang sama, yang mana merupakan fungsi diperlukan oleh setiap organisasi, baik yang bersifat komersil maupun non komersil seperti humas pada pemerintah. Aktivitas yang dilakukan public relation ialah menyelenggarakan komunikasi timbal balik antara perusahaan atau suatu lembaga dengan pihak public yang mana bertujuan untuk menciptakan suatu pengertian dan saling mendukung agar tercapainya suatu tujuan tertentu.

a. Peran Humas

Profesionalisme yang berkembang berkaitan dengan humas baik sebagai praktisi maupun dalam suatu organisasi perusahaan. Dalam teori Dozier D.M merupakan salah satu kunci untuk memahami humas, selain itu hal tersebut juga merupakan suatu kunci dimna pengembangan peran pejabat humas dan profesionalisme yang dicapai.

³ Ahmad Juntika Nurihsan, Strategi Layanan Bimbingan dan Konseling, (Bandung: PT Refika Aditama, 2005), hlm. 9.

⁴ Alo Liliweri, Sosiologi dan Komunikasi Organisasi, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), Cet. 1, hlm. 243.

Teori Center dan Canfield, fungsi humas saat menjalankan tugas operasionalnya ialah :

1. Tujuan utama menunjang aktivitas manajemen Bersama yang melekat pada manajemen lembaga dan organisasi.
2. Menjalin hubungan baik antara suatu organisasi dengan public yang merupakan sasaran utama.
3. Mengetahui segala sesuatu yang bersangkutan dengan persepsi masyarakat terhadap lembaga/organisasi.
4. Menanggapi keinginan public dan memberikan saran kepada pimpinan.
5. Melakukan komunikasi dua arah dan mengatur arus informasi atau pesan dari organisasi ke publiknya demi mencapai citra positif bagi kedua belah pihak.

Sehingga humas lebih mengarah kepada pihak lembaga yang lebih baik untuk membangun suatu citra positif. Dengan kata lain dapat disimpulkan bahwa fungsi humas merupakan mengembangkan, mempertahankan adanya suatu komunikasi yang timbal balik yang diperlukan dalam menangani suatu masalah yang timbul.

3. Humas dalam Lembaga pemerintah

(Cutlip, 2006 : 465) Humas (hubungan masyarakat) dalam pemerintah biasanya dikatakan sebagai pejabat informasi yakni penghubung penting antara public, rakyat, dengan pemerintah. Humas dalam lembaga pemerintah merupakan suatu keharusan fungsional dalam rangka menjalankan tugas pentebaran informasi tentang suatu kebijakan, program serta kegiatan lembaga pemerintah kepada masyarakat (Rachmadi, 1994 : 77).

Ada beberapa tujuan dari humas dalam pemerintah antara lain:

- a. Memberi informasi yang konsisten tentang aktivitas suatu agen pemerintah.
- b. Memastikan suatu kerjasama yang aktif dalam program pemerintah.
- c. Mendorong publik untuk mendukung kebijakan dan program yang ditetapkan.
- d. Melayani sebagai advokat publik untuk administrator pemerintah.
- e. Mengelola informasi yang internal.
- f. Memfasilitasi hubungan media.
- g. Membangun komunitas dan bangsa.

4. Tugas Humas

Adapun tugas humas menurut Hadari Nawawi dan Martini Hadari, 1994. Yaitu:

- a. Menyebarkan informasi tentang suatu gagasan "idea", agar dapat diketahui maksud dan tujuan serta manfaatnya oleh berbagai pihak di masyarakat.
- b. Mempersiapkan berbagai bahan-bahan yang ter update mengenai sesuatu yang kemudian dikomunikasikan pemimpin kepada masyarakat atau pihak-pihak tertentu dalam kegiatan wawancara, pidato, dan lain-lain. bahkan bahan tersebut dapat berbentuk konsep atau makalah yang sebelumnya telah

- dibaca dan diketahui isisnya oleh pimpinan.
- c. Memberikan sebuah kejelasan tentang informasi yang sudah disampaikan pemimpin kepada masyarakat atau pihak-pihak yang terkait.
 - d. Menyusun dan mengembangkan sebuah rencana yang dapat berhubungan dengan pelayanan masyarakat yang disampaikan kepada pemimpin agar mendapatkan persetujuan.

5. Sasaran Humas

Menurut H. Fayol ada beberapa sasaran kegiatan humas ialah sebagai berikut:

1. Membangun identitas dan citra perusahaan
 - a. Menciptakan identitas dan citra perusahaan yang positif.
 - b. Mendukung kegiatan komunikasi timbal balik dua arah dengan berbagai pihak.
2. Menghadapi krisis
Menangani keluhan dan menghadapi krisis yang terjadi dengan membentuk manajemen krisis dan hubungan masyarakat yang bertugas memperbaiki *lost image* dan *damage*
3. Mempromosikan aspek kemasyarakatan
 - a. Mempromosikan yang menyangkut kepentingan publik

- b. Pendukung kegiatan kampanye sosial seperti anti merokok dan menghindari narkoba.

6. Strategi Humas

Strategi humas merupakan pola atau rencana yang menintegrasikan suatu tujuan pokok, kebijakan, serta rangkaian tindakan sebuah organisasi mejadi atu kesatuan yang kohesif (Iriantara, 2004:13). Perencanaan strategi dalam Humas melibatkan pengambilan keputusan tentang suatu tujuan dan sasaran program, pengenalan public utama, penetapan kebijakan atau aturan yang menjadi pedoman pemilihan startegi, juga sebagai penentuan strategi.

Ada empat langkah strategi humas dalam melaksanakan kegiatan (Cutlip,dkk,*ibid.*, 1982, h 169).

1. Riset penemuan fakta

Pada riset ini dilakukan penemuan fakta dilapangan atau hal-hal yang berkaitan dengan opini, sikap, dan reaksi publik dengan kebijaksanaan pihak organisasi atau perusahaan yang bersangkutan. Setelah menemukan fakta tersebut maka, data, fakta, dan informasi dievaluasi untuk dapat dijadikan pedoman pengambilan keputusan berikutnya.

2. Membuat rencana

Tahapan perencanaan dan penyusunan program kerja merupakan upaya yang dilakukan untuk menentukan langkah selanjutnya yang selaras dengan kepentingan publik.

3. Aksi dan komunikasi

Proses ini merupakan tindak lanjut setelah kita melakukan perencanaan. humas harus mampu melakukan tindakan berdasarkan rencana yang sudah dibuat. Tindakan yang

dilakukan harus sesuai fakta yang ada sehingga dapat menyampaikan pesan efektif yang dapat mempengaruhi opini publik.

4. Evaluasi

Dalam tahap ini penilaian hasil dari riset awal hingga perencanaan program, serta keefektifan dari proses manajemen dan bentuk komunikasi yang digunakan. Tahap ini sering juga disebut sebagai tahap penafsiran hasil kerja.

A. Aspek –aspek Strategi Humas

Menurut (Ruslan, 2014. H.143-144) Ada lima aspek yang dilakukan strategi humas yaitu :

a. Strategi Operasional

Pelaksanaan program humas yang dilakukan dengan melakukan pendekatan kemasyarakat, melalui mekanisme sosial kultural dan nilai-nilai yang berlaku dalam masyarakat.hal ini dapat dilihat pada opini public atau kehendak amsyarakat yang terekam pada setiap berita atau surat kabar yang dimuat di berbagai media massa.

b. Pendekatan persuasif dan edukatif

Fungsi humas ialah menciptakan komunikasi dua arah, timbal balik dengan menyebarkan informasi dari organisasi kepada pihak publiknya, baik bersifat mendidik ataupun memberikan penerangan, smapai dengan melakukan pendekatan persuasive agar dapat tercipta saling pengertian, saling memahami, toleransi, dan saling menghargai.

c. Pendekatan Tanggung jawab Sosial Humas

Dengan menumbuhkan sikap bahwa tujuan dan sasaran yang ingin dicapai tersebut bukan hanya keuntungan sepihak dari publik sasarannya, akan tetapi memperoleh keuntungan bersama yang terampil dan mampu memadukan keuntungan dengan motivasi tanggung jawab sosial.

d. Pendekatan kerja sama

Membangun hubungan yang harmonis dikalangan perusahaan baik ditujukan keluar maupun kedalam guna meningkatkan kerja sama.

7. Pembentukan citra

a. Definisi Pembentukan Citra

Citra merupakan suatu tujuan pokok bagi organisasi atau perusahaan. Citra berwujud dapat dirasakan dari penelitian, baik sejenis tanda respek atau rasa hormat dari sekelilingnya sampai ke masyarakat luas terhadap organisasi atau perusahaan tersebut. Menurut (Soemirat dan Ardianto, 2005 : 114) Citra diartikan sebagai sebuah kesan yang didapat seseorang berdasarkan pengetahuan tentang fakta atau kenyataan. Citra dapat terbentuk berdasarkan pengetahuan juga informasi yang diterima seseorang. Komunikasi yang dilakukan secara tidak langsung dapat menimbulkan perilaku tertentu, akan tetapi cenderung mempengaruhi cara kita mengorganisasikan citra terhadap organisasi atau perusahaan.

b. Pencapaian citra positif

Citra yang ada didalam lembaga pemerintah atau perusahaan tidak dapat dipungkiri sangat menghrapkan citra positif. Citra positif tentunya harus melalui sebuah proses, dimana proses untuk membentuk citra positif itu dapat dilakukan dengan memberikan informasi yang sebenarnya disuatu lembaga pemerintah seperti kegiatan

atau prestasi yang sudah dicapai oleh lembaga tersebut beberapa tahun terakhir.

Citra dari suatu lembaga atau organisasi dan bentuk pelayanan lain sebagainya yang hendak dicapai oleh humas dalam system informasi terbuka di era globalisasi serba kompetitif tersebut, tidak terlepas dari bentuk kualitas pelayanan yang telah diberikan, menerapkan nilai kepercayaan, amanah, serta kemauan baik yang ditampilkan oleh lembaga atau organisasi yang bersangkutan.

Metodologi

A. Metode Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data penulis menggunakan tiga teknik pengumpulan data yaitu:

1. Observasi

Observasi adalah suatu teknik pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap objek yang sedang diteliti secara sadar dan sistematis dengan prosedur yang tepat.

Observasi menurut Arikunto (2010 :133) yaitu “ cara pengumpulan data dengan melakukan pemusatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra”. Sehingga disimpulkan observasi, yaitu dimana penulis melakukan pengamatan langsung ke lokasi penelitian. Observasi dilaksanakan untuk mengetahui keadaan lapangan yang sebenar-benarnya berhubungan dengan permasalahan yang telah dirumuskan.

2. Kuisioner

Kuisioner merupakan tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. (Sugiyono, 2014 : 135). Angket adalah kumpulan dari pertanyaan yang

diajukan secara tertulis kepada seseorang/responden, dan cara tertulis (Arikunto, 2010 : 101).

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan mempelajari catatan-catatan mengenai data pribadi responden, seperti yang dilakukan yang telah dilakukan oleh pakar psikologi dalam meneliti suatu perkembangan objek melalui catatan pribadi.

Arikunto (2010 :148) dokumentasi merupakan metode yang dilakukan oleh peneliti untuk menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan serta catatan harian. Pengumpulan data yang dilakukan dengan mengambil data dokumen-dokumen yang ada.

B. Jenis Penelitian dan Sumber Data

Untuk mempermudah penelitian ini maka peneliti mengidentifikasi sumber data menjadi dua bagian, yaitu :

1. Data primer

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau bukan melalui media perantara (indiantoro dan supomo, 2012 :146). Dalam hal ini data primer didapat dari pengamatan langsung ditempat penelitian.

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara atau diperoleh dan dicatat oleh pihak lain (indiantoro dan supomo, 2012 :147). Dalam hal ini data sekunder berasal dari data yang diambil melalui undang-undang, buku-buku, jurnal dan media internet.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Sugiyono (2014 : 40) populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek / subjek yang mempunyai kuantitas serta karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik menjadi kesimpulan. Populasi disini bukan hanya orang, akan tetapi benda-benda alam yang lainnya. Populasi juga bukan hanya jumlah yang ada pada obyek / subyek tetapi mencakup seluruh karakteristik yang dimiliki subjek/objek. Maka dari itu, dalam penelitian ini penulis mengambil populasi seluruh staf humas di Kantor Pemerintah Kabupaten Tojo Una-una yang berjumlah 14 orang.

2. Sampel

Sugiyono (2012:73) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, adapun sampel yang diambil dari populasi tersebut harus betul-betul representatif (mewakili). Ukuran sampel merupakan banyaknya sampel yang akan diambil dari suatu populasi. Menurut Arikunto (2012:104) jika jumlah populasinya kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan, tetapi jika populasinya lebih besar dari 100 orang, maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasinya. Berdasarkan penelitian ini metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode sampel jenuh karena jumlah populasinya tidak lebih besar dari 100 orang responden, maka penulis mengambil 100% jumlah

populasi yang ada pada Pemerintah Daerah Kabupaten Tojo Una-una yaitu sebanyak 14 orang responden.

D. Metode Pembobotan

Dalam penelitian ini proses untuk mengklarifikasi data yang telah terkumpul secara lebih rinci, sistematis, menggunakan teknik persentase yang disajikan dalam bentuk table distribusi frekuensi. Adapun skala yang digunakan untuk mengukur setiap indikator adalah dengan menggunakan skala likert, dengan memberikan skor pada setiap kategori, sebagaimana yang dikemukakan oleh Sugiyono (2014 :108). Setiap jawaban dari responden ditetapkan nilai dan skornya yang ditentukan sebagai berikut :

Penentuan skor (x) dari jawaban tersebut ialah :

Setiap jawaban responden dalam kuisioner akan diberikan skor dengan menggunakan skala Likert sebagai berikut :

- a. Jawaban sangat setuju = 5
- b. Jawaban setuju = 4
- c. Jawaban ragu – ragu = 3
- d. Jawaban kurang setuju = 2
- e. Jawaban sangat tidak setuju = 1

E. Metode Analisis

Metode penelitian yang digunakan peneliti merupakan penelitian *mix method* (penelitian campuran). Menurut Sugiyono (2011 :404) menyatakan bahwa metode penelitian campuran merupakan suatu metode penelitian yang menggabungkan antara metode kualitatif dengan metode kuantitatif untuk digunakan secara bersamaan dalam suatu kegiatan penelitian sehingga diperoleh data yang lebih komprehensif, valid, reliable dan obyektif. Jumlah responden dalam penelitian ini ialah 14 orang.

$$P = f/N \times 100\%$$

- F. Keterangan :
 G. P : Presentase Skor
 H. f : Jumlah skor yang diperoleh
 I. N : Jumlah skor maksimum

Sumber : Arikunto dan cepi 2010

Jumlah responden adalah 14 pegawai dan nilai skala pengukuran terbesar adalah 5, sedangkan skala pengukuran terkecil adalah 1. Sehingga diperoleh jumlah kumulatif terbesar adalah $14 \times 5 = 70$, dan jumlah kumulatif terkecil adalah $14 \times 1 = 14$, adapun nilai persentase terkecil adalah $(14 : 70) \times 100\% = 20\%$ dengan nilai rentang adalah $100\% - 20\% = 80\%$.

Jika dibagi menjadi 5 kategori, maka Kategori Interpretasi Skor

Persentase	Kategori
20% - 35,99%	Sangat tidak
36% - 51,99%	Tidak Baik
52% - 67,99%	Kurang Baik
68% - 83,99%	Baik
84% - 100%	Sangat Baik

didapat nilai interval pesentase sebesar 16%. Sehingga diperoleh nilai kategori persentase angka skala untuk variabel.

F. Definisi operasional

Arikunto (2019 : 94) mengatakan bahwa variable sebagai gejala yang bervariasi berkaitan dengan hal ini, maka Arikunto mengemukakan bahwa dalam variable penelitian ada dua hal yang perlu diperhatikan, yang pertama variable bebas (X) dab Variabel terikat (Y) adapun indikator dalam variable bebas (X) dalam penelitian ini adalah Strategi Humas Pemerintahan Kabupaten Tojo Una-una dalam Membentuk Citra Positif.

Kajian Konseptual

Menurut Sugiyono (2017 : 60) menerangkan bahwa kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana toeri berhubungan dengan berbagai faktor yang elah diidentifikasi sebagai suatu masalah yang penting.

Strategi humas merupakan pola atau rencana yang menintegrasikan suatu tujua pokok, kebijakan, serta rangkaian tindakan sebuah organisasi mejadi atu kesatuan yang kohesif (Iriantara, 2004:13). Perencanaan strategi dalam Humas melibatkan pengambilan keputusan tentang suatu tujuan dan sasaran program, pengenalan public utama, penetapan kebijakan atau aturan yang menjadi pedoman pemilihan startegi, juga sebagai penentuan strategi.

Citra merupakan suatu tujuan pokok bagi organisasi atau perusahaan. Citra berwujud dapat dirasakan dari penelitian, baik sejenis tanda respek atau rasa hormat dari sekelilingnya sampai ke masyarakat luas terhadap organisasi atau perusahaan tersebut.

Menurut (Soemirat dan Ardianto, 2005 : 114) Citra diartikan sebagai sebuah kesan yang didapat seseorang berdasarkan pengetahuan tentang fakta atau kenyataan. Citra dapat terbentuk brdasarkan pengetahuan juga informasi yang diterima seseorang. Komunikasi yang dilakukan secara tidak langsung dapat menimbulkan perilaku tertentu, akan tetapi cenderung memepengaruhi cara kita mengorganisasikan citra terhadap organisasi atau perusahaan.

Citra yang baik dimaksudkan agar suatu organisasi dapat hidup dan orang-orang yang ada didalamnya dapat terus mengembangkan kreativitas dan juga dapat memberi manfaat lebih bagi orang banyak. Organisasi dengan citra positif akan lebih diterima, juga dinikmati, didukung oleh segelintir pihak yang menentukan keberhasilan organisasi dalam mearih berbagai sasaran dan juga tujuan yang sudah ditetapkan. Citra dibentuk melalui suatu

Tabel 4					
Pegawai Humas Pemerintah daerah Melakukan pengawasan secara pribadi terhadap kinerja pegawai dalam melakukan penemuan fakta					
No	Alternative Jawaban	Bobot (b)	Frekuensi (f)	f x b	Prosentase
1	Sangat Setuju	5	9	45	64
2	Setuju	4	5	20	36
3	Ragu – Ragu	3	0	0	0
4	Tidak Setuju	2	0	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah			14	65	100
Prosentase Jawaban			65 : 70 x 100 = 93 %		
Kriteria			Sangat Baik		
Sumber : Data Primer Hasil Penelitian 2021 (data di olah)					

proses waktu dan harus diupayakan melalui usaha bagian dari organisasi.

Citra perusahaan tidak dapat di rekayasa. Yang artinya citra akan datang dengan sendirinya dari suatu upaya yang kita

tempuh sehingga komunikasi perusahaan merupakan faktor yang utama untuk mendapatkan citra perusahaan yang positif. Adapun upaya yang dilakukan untuk membangun citra perusahaan tidak serta merta dilakukan secara serampangan pada saat tertentu saja tetapi merupakan suatu proses yang panjang. Oleh karena itu dapat kita ketahui bahwa citra perusahaan atau instalasi tidak dapat kita rekayasa, namun dibentuk oleh masyarakat itu sendiri. Adapun salah satu upaya untuk memebangun citra ialah dengan melalui proses komunikasi dan saling keterbukaan perusahaan/instansi.

TEMUAN DAN DISKUSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk strategi Humas yg

dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Tojo Una-Una dalam membentuk citra positif. Dalam hal ini strategi Humas yang telah di lakukan yakni : *Riset Penemuan Fakta, Membuat rencana, Aksi dan komunikasi,*

Evaluasi. Berdasarkan Strategi Humas yang digunakan oleh Pemerintah daerah kabupaten Tojo Una-Una melalui tahapan Riset Penemuan Fakta dapat dikaji dengan melakukan pendekatan kepada masyarakat melalui indikator pada variable kuesioner yang dikemukakan pada tabel 4 berikut ini:

Berdasarkan hasil kuesioner dari table 4 diatas, menunjukkan bahwa kinerja Pemerintah Daerah Kabupaten Tojo Una Una dalam melakukan pengawasan terhadap kinerja pegawai dalam melakukan penemuan fakta sudah sangat baik, terlihat dari pendektan yang dilakukan oleh pegawai humas pemerintah daerah terhadap masyarakat dengan memberikan fasilitas yang dibutuhkan, seperti pembuatan naskah pembuka yang akan dibacakan oleh Bupati

hingga fasilitas dokumentasi untuk masyarakat, juga dilakukan pengawasan baik eksternal maupun internal guna menghindari yang namanya manipulasi data.

Dari hasil presentasi pada setiap temuan, maka peneliti menguraikan melalui tabel rekapitulasi dari strategi Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Tojo Una-Una yang di uraikan pada tabel 15 berikut ini:

Tabel 15
Rekapitulasi Tabel Hasil Penelitian

Tabel	Presentase Jawaban	Kategori
4	93 %	Sangat baik
5	91 %	Sangat Baik
6	97 %	Sangat Baik
7	94 %	Sangat Baik
8	93 %	Sangat Baik
9	90 %	Sangat Baik
10	89 %	Sangat Baik
11	94 %	Sangat Baik
12	67 %	Kurang Baik
13	89 %	Sangat Baik
14	94 %	Sangat Baik
Jumlah	991 : 14 = 71%	Baik

Sumber : Data primer Tahun 2021

Berdasarkan tabel hasil penelitian di atas. Pada tabel 4 menunjukkan presentase 93% atau Sangat Baik, Tabel 5 menunjukkan presentase 91% atau Baik, Tabel 6 menunjukkan presentase 97% atau Sangat Baik, Tabel 7 menunjukkan presentase 94% atau Sangat Baik, Tabel 8 menunjukkan presentase 93% atau Sangat Baik, Tabel 9 menunjukkan presentase 90% atau Sangat Baik, Tabel 10 menunjukkan presentase 89% atau Sangat Baik, Tabel 11 menunjukkan presentase 94% atau Sangat Baik, Tabel 12

menunjukkan presentase 67% atau Kurang Baik, Tabel 13 menunjukkan presentase 89% atau Sangat Baik, Tabel 14 menunjukkan presentase 94% atau Sangat Baik. Dari tabel rekapitulasi diatas maka disimpulkan 71% persentasi jawaban yaitu Baik.

Pembahasan

Aktivitas humas pada pemerintahan daerah kabupaten tojo una una lebih banyak melakukan kegiatan sesuai tugas dan fungsi masing-masing bagian, sesuai dengan peraturan Bupati Tojo Una Una Nomor 23 Tahun 2019 tentang tugas dan fungsi kerja sekretariat daerah. Adapun bagian humas pemerintah daerah dalam menjalankan tugas mempunyai empat langkah dalam melakukan suatu kegiatan seperti yang tertera pada (*Cutlip, dkk,ibid., 1982, h 169*) yaitu *Riset Penemuan Fakta, Membuat Rencana, Aksi dan Komunikasi, dan Evaluasi.*

Pada *Riset Penemuan Fakta*, Pada riset ini dilakukan penemuan fakta dilapangan atau hal-hal yang berkaitan dengan opini, sikap, dan reaksi public dengan kebijaksanaan pihak organisasi atau perusahaan yang bersangkutan. Setelah menemukan fakta tersebut, maka data, fakta, dan informasi dievaluasi untuk dapat dijadikan pedoman pengambilan keputusan berikutnya.

Kinerja Pemerintah Daerah Kabupaten Tojo Una Una dalam melakukan pengawasan terhadap kinerja pegawai dalam melakukan penemuan fakta sudah sangat baik, terlihat dari pendektan yang dilakukan oleh pegawai humas pemerintah daerah terhadap masyarakat dengan memberikan fasilitas yang dibutuhkan, seperti pembuatan naskah pembuka yang akan dibacakan oleh Bupati hingga fasilitas dokumentasi untuk masyarakat. Dalam riset penemuan fakta juga sering melakukan pengecekan kinerja yang mana dari hasil wawancara dengan Kepala Bagian Humas mengatakan bahwa sering melakukan pengecekan kembali

terhadap kinerja pegawainya. Hal itu dilakukan untuk lebih menjaga hubungan lebih baik dengan masyarakat.

Dalam penyusunan strategi humas, Pada Tahapan *Membuat Rencana* kerja pemerintah daerah melakukan rapat kerja mengenai penyiapan pelaksanaan kebijakan, pelaksanaan tugas perangkat daerah dalam menjalin hubungan baik antara pemimpin, pegawai dan masyarakat. Sehingga dalam melakukan langkah selanjutnya pemerintah daerah memberikan kegiatan pelaksanaan kegiatan kepada masyarakat seperti kegiatan *pordasi* yang bertujuan menjalin hubungan baik dengan pegawai dan masyarakat.

Pemerintah daerah membuat penyusunan rencana program kerja yang mana pemerintah daerah melakukan upaya untuk menentukan keselarasan kepentingan pemerintah juga kepentingan publik. Sehingga pemerintah melakukan tindak lanjut guna memberi dukungan terhadap kinerja pegawai pemerintah daerah. Seperti yang di ketahui tugas dan fungsi humas pemerintahan tidak terlepas jauh dari pembentukan suatu citra pemerintahan yang mana pembentukan citra itu sendiri menjadi tujuan utama yang harus dicapai oleh pemerintah daerah. Sehingga dalam pembentukan citra positif pemerintah itu sendiri, humas yang memiliki peran penting di dalamnya.

Kinerja pegawai pemerintah dalam penyusunan rencana kerja sudah sangat baik, terbukti dengan adanya kegiatan rapat kerja oleh pemerintah yang dilakukan sekali dalam seminggu untuk mengadakan rencana kerja kegiatan bagi masyarakat dan dukungan yang diberikan terhadap suatu kegiatan yang dilakukan untuk masyarakat, memberikan segala fasilitas yang dibutuhkan masyarakat dalam mendukung berlangsungnya suatu kegiatan tersebut.

Citra merupakan kesan, gambaran dari public terhadap pemerintah, kesan yang diciptakan oleh pemerintah akan menjadi penilaian tersendiri bagi public dan public itu sendiri akan memberi penilaian terhadap kinerja pegawai pemerintah entah

beranggapan positif atau negatif. Dalam membuat rencana kerja, pemerintah daerah juga harus melakukan suatu tindakan yang mengarah pada penemuan fakta. Pada tahap *Aksi dan Komunikasi*, citra positif pemerintah tercipta melalui berbagai kegiatan yang dilaksanakan pegawai humas, dalam perannya humas pemerintah daerah melakukan jenis komunikasi dua arah, penyampaian pesan yang efektif kepada public memberikan kesan tersendiri sehingga public juga dapat memberikan feedback yang sesuai dengan pesan yang disampaikan.

Aksi dilakukan setelah perencanaan yang sebelumnya kita buat sudah sesuai fakta sehingga dalam aksi ini pemerintah dapat menyampaikan pesan yang efektif juga dapat mempengaruhi opini public tentang citra pemerintah itu sendiri. Proses ini merupakan tindak lanjut setelah kita melakukan perencanaan, *humas* harus mampu melakukan tindakan berdasarkan rencana yang sudah dibuat. Tindakan yang dilakukan harus sesuai fakta yang ada sehingga dapat menyampaikan pesan efektif yang dapat mempengaruhi opini public. Dalam melakukan kinerjanya, pegawai pemerintah dalam melakukan penyampaian pesan yang kurang baik atau efektif, hal ini disebabkan oleh mulai diberlakukannya *Work From Home* sehingga komunikasi yang dulunya dilakukan secara langsung menjadi melalui media sosial sehingga komunikasi yang dilakukan kurang efektif. Alasan yang menjadi kurang efektifnya komunikasi tersebut, sebagian pegawai tidak begitu sering menggunakan media sosial *whatsaap* sehingga komunikasi yang terjadi tidak seefektif ketika melakukan komunikasi langsung. Untuk menjadikan kembali komunikasi yang aktif dan efiseien, pegawai pemerintah dalam melakukan riset awal untuk keefektifan komuikasi sangat baik, hal ini dikarenakan komunikasi yang dilakukan sebelumnya dengan menggunakan media sosial kurang efektif. Untuk melakukan riset tersebut, pemerintah mulai memberlakukan pembagian kerja berdasarkan durasi waktu

tertentu bagi para pegawai humas dengan harapan komunikasi akan kembali efektif.

Pada tahap terakhir yaitu *Evaluasi*, pada tahap ini kinerja pegawai humas sudah sangat baik, dilihat dari kinerja kepala bagian humas menjalankan tugasnya melakukan pengecekan kepada pegawai pemerintah daerah Kabupaten Tojo una una dalam melakukan tugas sudah sesuai dengan strategi humas yang berlaku, adapun strategi yang digunakan oleh bagian humas pemerintah daerah Kabupaten Tojo Una una ialah riset penemuan fakta, membuat rencana kerja hingga aksi dan komunikasi.

Pada tahap evaluasi ini pegawai pemerintah daerah telah melakukan pengecekan juga melakukan pembahasan kembali terkait keseluruhan kinerja pegawai humas. Hal ini dilakukan agar dapat menumbuhkan rasa tanggung jawab terhadap pegawai pemerintah daerah, adapun tanggung jawab dalam hal ini ialah kinerja masing masing pegawai pemerintah sesuai tugas pokok dan fungsinya. Evaluasi yang dilakukan oleh pimpinan atau kepala bagian humas itu sendiri merupakan suatu upaya agar pegawai humas terus melakukan kinerja dalam pembentukan citra positif pada pemerintah Kabupaten Tojo Una una.

KESIMPULAN

Strategi Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Tojo una-una untuk Membentuk Citra Positif dalam hal ini melalui Riset penemuan fakta, membuat rencana, Aksi dan komunikasi, dan yang terakhir Evaluasi (Cutlip, 1982). Dapat membentuk citra yang terdiri dari Citra cermin (*mirror image*), Citra kini (*current image*), Citra yang diharapkan (*wish image*), Citra perusahaan (*corporate image*), Citra majemuk dan Citra penampilan (Rosadi Ruslan, 2007 : 77). Berdasarkan hasil penelitian diatas tentang Strategi Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Tojo una-una dalam Membentuk Citra Positif disimpulkan

bahwa strategi yang digunakan Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Tojo una-una dengan persentase 71 % menunjukkan sudah baik.

Saran

1. Kepada Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Tojo una-una agar meningkatkan keterampilan SDM dalam bidangnya untuk memaksimalkan kinerja Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Tojo una-una.
2. Kepada Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Tojo una-una diharapkan dapat membuat suatu kegiatan yang melibatkan masyarakat sebagai upaya strategi dalam meningkatkan citra positif pemerintah daerah

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Anggito, Albi. Johan Setiawan. *Metode Penelitian Kualitatif*. Suka Bumi: CV Jejak, 2018.
- Anggoro, M Linggar. *Teori dan Profesi Kehumasan Serta Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008.
- Cutlip, Scott M. dan Center, Allen H. 2000. *Effective Public Relations*, PT. Prentice Hall, New Jersey.
- Effendi, Onong Uchjana. 2009. *Humas Relation & Public Relation*. Bandung, CV. Mandar Maju.
- Jefkins, Frank. 1995. *Public Relation*, PT. Erlangga, Jakarta.
- Moore, H. Frazier. *Humas: Membangun Cita dengan Komunikasi*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2005.
- Nurjaman, Kadar. Khaerul Umam. *Komunikasi dan Public Relation*. Bandung : Pustaka Setia, 2012.
- Ruslan, Rosady. 1994. *Praktik dan Solusi Public Relation dalam Situasi Krisis*

dan Pemulihan Citra, PT. Ghalia
Indonesia, Jakarta.

Skripsi

Evawani, Elysa, Lubis. *Peran Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintah, FISIP Universitas Riau*, Kampus Bina Widya Km.12,5 Simpang Baru, Pekanbaru.

Frans, Surya. *Strategi Humas Dalam Mempertahankan Citra Pemerintah Kota Tangerang, FISIP Universitas PROF. DR. MOESTOPO*, Jakarta.

Iin Mekar Kusuma Dewi. 2010. "strategi Humas BULOG Difis Regional Jawa Tengah Dalam Membangun Citra Positif Perusahaan". *Tesis*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Diponegoro.