

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **4.1 Gambar Lokus Penelitian**

##### **4.1.1 Profil Pemerintah Kota Tangerang Selatan**

Kota Tangerang Selatan merupakan daerah otonomi yang terbentuk pada akhir tahun 2008 berdasarkan undang-undang nomor 51 Tahun 2008 tentang Pembentukan Kota Tangerang Selatan di Provinsi Banten tertanggal 26 November 2008. Pembentukan daerah otonomi baru tersebut, yang merupakan pemekaran dari Kabupaten Tangerang, dilakukan dengan tujuan meningkatkan pelayanan dalam bidang pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan serta dapat memberikan kemampuan potensi daerah. Dengan 36 kecamatan luas wilayah kurang lebih 1.159,05 km<sup>2</sup> dan jumlah penduduk lebih dari tiga juta orang, pelaksanaan pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat di Kabupaten Tangerang dirasakan belum sepenuhnya terjangkau. Kondisi ini demikian perlu di atasi dengan memperpendek rentang kendali pemerintah melalui pembentukan daerah otonomi baru, yaitu Kota Tangerang Selatan, sehingga pelayanan publik dapat ditingkatkan guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat.

Untuk dapat memberikan gambaran Kota Tangerang Selatan dari berbagai sisi dibutuhkan dokumen yang membuat diantaranya gambaran umum perwilayahan, kependudukan, sosial, budaya, ekonomi, dan kelengkapan infrastruktur. Dengan adanya gambaran tersebut akan dapat diketahui permasalahan serta potensi yang dapat dikembangkan bagi pembangunan kota. Profil Kota Tangerang Selatan ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi bagi para pihak, termasuk Pemerintah Kota sendiri maupun masyarakat Kota Tangerang Selatan dan para pakar pembangunan maupun penanam modal dalam pengambilan kebijakan atau keputusan lain.

#### **4.1.2 Visi dan Misi Pemerintah Kota Tangerang Selatan**

##### **1. Visi**

Terwujudnya Tangsel Kota Cerdas, Berkualitas dan Berdaya Saing Berbasis Teknologi dan Inovasi.

Visi cerdas, secara bahasa yaitu tajam fikiran dimana Pemerintah Kota ingin cita-cita semua masyarakat memiliki pengetahuan yang luas dan pengetahuan tersebut lah yang menjadi senjata utamanya.

Visi berkualitas diartikan bahwa sesuatu mempunyai kualitas dan mutu yang baik, sehingga dampak tersebut bisa berpengaruh ke khalayak banyak.

Visi daya saing berbasis teknologi dan inovasi adalah kemampuan makhluk hidup unuk dapat tumbuh dan berkembang di antara makhluk hidup lainnya sebagai pesaing dibidang teknologi dan dapat memberikan inovasi kedepannya.

##### **2. Misi**

- a. Mengembangkan Sumberdaya manusia yang handal dan berdaya saing.
- b. Meningkatkan infrastruktur kota yang fungsional.
- c. Menciptakan kota layak huni yang berwawasan lingkungan.
- d. Mengembangkan Ekonomi kerakyatan berbasis inovasi dan produk unggulan.
- e. Meningkatkan tata kelola pemerintahan yang baik berbasis teknologi informasi.

#### **4.1.3 Tugas Kepala Bidang Informasi Komunikasi dan Kehumasan Pemerintah Kota Tangerang Selatan**

Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Komunikasi dan Kehumasan memiliki tugas membantu Kepala Dinas dalam menyelenggarakan pengelolaan opini dan informasi publik, media dan kemitraan komunikasi publik serta kehumasan.

#### **4.1.4 Fungsi Kepala Bidang Informasi Komunikasi dan Kehumasan Pemerintah Kota Tangerang Selatan**

1. Pengoordinasian perumusan, pelaksanaan kebijakan strategis dan teknis pedoman norma, standar, prosedur dan kriteria di lingkup bidang Pengelolaan Informasi Komunikasi dan Kehumasan.
2. Perumusan perencanaan, pelaksanaan program dan anggaran di lingkup bidang Pengelolaan Informasi Komunikasi dan Kehumasan.
3. Pengoordinasian pembinaan, pengawasan, pengadilan, pemantauan pelaksanaan urusan Pengelolaan Informasi Komunikasi dan Kehumasan.
4. Pembinaan, pengawasan, pengendalian, pemantauan pelaksanaan tugas di lingkup bidang Pengelolaan Informasi Komunikasi dan Kehumasan.
5. Pengoordinasian pengelolaan opini dan aspirasi publik di lingkup pemerintah daerah.
6. Pengoordinasian pengelolaan opini dan aspirasi public di lingkup pemerintahan Daerah.
7. Pelaksanaan pelayanan informasi publik.
8. Pelaksanaan pengelolaan pertukaran informasi, tema komunikasi publik lintas daerah untuk mendukung kebijakan nasional dan Pemerintah Daerah.

9. Pelaksanaan penyediaan konten lintas sektoral dan pengelolaan media komunikasi publik.
10. Pelaksanaan penyelenggaraan layanan kehumasan.
11. Pelaksanaan penguatan kapasitas sumber daya komunikasi publik dan penyediaan akses informasi.
12. Pelaporan dan evaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi di lingkup bidang Pengelolaan Informasi Komunikasi dan Kehumasan.
13. Pelaksanaan tugas lain dari atasan sesuai dengan tugas dan fungsi.

(Sumber: e-org.tangerangselatankota.go.id Diakses 13 September 2021)

#### **4.1.5 Logo Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan**



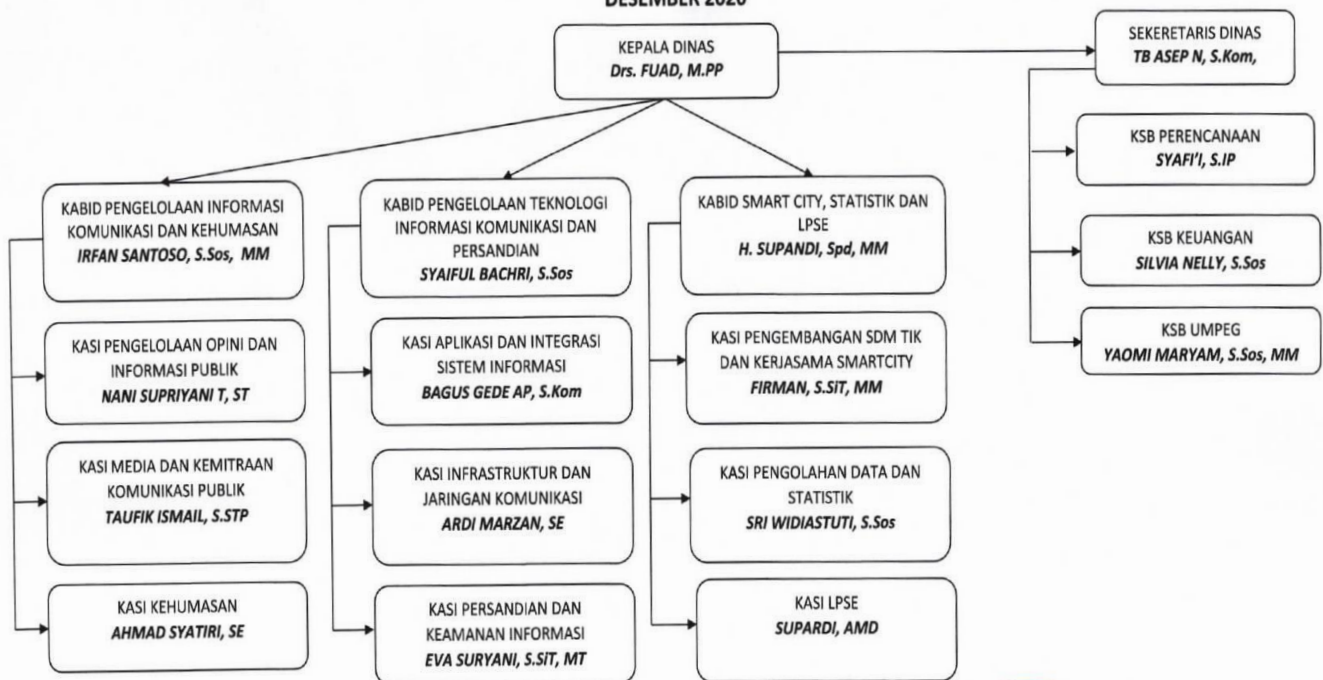
(Sumber : Twitter @humastangsel Diakses 13 September 2021)

#### **4.1.6 Alamat Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan**

Jl. Adi Sengkong No. 8 Serua, Kec. Ciputat, Kota Tangerang Selatan, Banten 15414.

#### 4.1.7 Stuktur Organisasi Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan

STRUKTUR ORGANISASI DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA TANGERANG SELATAN  
DESEMBER 2020



Tangerang Selatan, Desember 2020  
KEPALA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA



Drs. FUAD, M.PP  
NIP. 19741129 1993 1 003

## 4.2 Hasil Penelitian

### 4.2.1 Pengumpulan Data

Hasil dari penelitian ini adalah berbentuk data dan informasi mengenai Aktivitas Humas Kota Tangerang Selatan dalam meningkatkan citra pada masa pandemi covid-19 tahun 2020. Penelitian ini dilakukan melalui wawancara langsung dengan informan maupun narasumber seperti tokoh masyarakat RW 005 Kelurahan Kademangan, Kecamatan Setu, Kota Tangerang Selatan. Penelitian ini menggunakan metode Deskriptif dengan menggunakan pendekatan Kualitatif. Hasil penelitian ini disajikan berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan beberapa informan, yaitu sebagai berikut:

1. Irfan Santoso (Kabid Pengelolaan Informasi dan Kehumasan Dinas Kominfo Kota Tangsel) sebagai *Key Informan*.
2. Ahmad Syatiri (Kepala Seksi Kehumasan Dinas Kominfo Kota Tangsel) sebagai *Informan 2*.
3. Dennis Sandika (Koordinator Sosial Media Seksi Kehumasan Bidang Pengelolaan Informasi dan Kehumasan Dinas Kominfo Kota Tangsel) sebagai *Informan 3*.
4. Yayat Sumirat (Ketua RW 005 Kelurahan Kademangan, Kecamatan Setu Kota Tangsel) sebagai Narasumber.
5. Andrian (Tokoh Masyarakat RW 005 Kelurahan Kademangan, Kecamatan Setu Kota Tangsel) sebagai Narasumber 2.

Wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan mendalam mengenai Aktivitas Humas Kota Tangerang Selatan dalam meningkatkan citra pada masa pandemi covid-19 tahun 2020. Pada bagian ini akan diuraikan secara mendalam mengenai aktivitas dalam meningkatkan citra pada masa pandemi covid-19 tahun 2020.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan sebagai *Key Informan*, *Informan 2*, *Informan 3* dan serta Triangulasi, telah dilakukan wawancara oleh Tokoh Masyarakat yang berperan sebagai Narasumber. Hasil wawancara mendalam ini mengacu pada kerangka konsep tentang Aktivitas Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam meningkatkan citra pada masa pandemi covid-19 tahun 2020.

#### ***4.2.1.1 Communicator aktivitas Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam meningkatkan citra pada masa pandemi covid-19 tahun 2020.***

Berikut ini adalah hasil wawancara yang dilakukan dengan pihak Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan sebagai *Key Informan*, *Informan 2*, dan *Informan 3*. Sebagai Triangulasi, telah dilakukan wawancara oleh Tokoh Masyarakat RW 005 Kelurahan Kademangan, Kecamatan Setu yang berperan sebagai Narasumber.

Hasil dari wawancara mendalam ini mengacu pada kerangka konsep tentang aktivitas Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam meningkatkan citra pada masa pandemi covid-19 tahun 2020, maka hasil dari wawancara mendalam dengan *key Informan* dan triangulasi sumber adalah sebagai berikut:

Aktivitas yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan adalah bertujuan menginformasikan pada masyarakat kegiatan ataupun program-program sosial yang berada di lingkungan wilayah Kota Tangerang Selatan melalui media sosial maupun website.

Menurut *Key Informan*, aktivitas Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan pada masa pandemi covid-19 tahun 2020 yaitu, dengan cara menyebarkan informasi kepada publik. Menurutnya sejauh ini lebih efektif melalui media sosial Instagram lalu website

untuk publikasi. Publikasi terutama media sosial, di hari yang sama dengan kegiatan, karena menurut *Key Informan* masyarakat harus mendapatkan informasi yang cepat dan *update* dari Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan.

Pada masa pandemi covid-19 tahun 2020 cara Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan berinteraksi dengan kelompok masyarakat dilakukan secara *virtual*, karena mengingat pada masa pandemi segala kegiatan yang menimbulkan kerumunan dibatasi. Aturan tersebut berlaku untuk siapapun tanpa terkecuali, termasuk *Key Informan* yang berada di pemerintahan Kota Tangerang Selatan.

Tanggung jawab Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan pada masa pandemi covid-19 tahun 2020 sangat besar, terutama dalam penyebaran informasi. Pada prinsipnya Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan berusaha semaksimal mungkin agar masyarakat tahu banyak informasi mengenai pandemi covid-19 seperti alur penanganan, cara pencegahan, dan lain sebagainya. Hal ini merupakan bentuk tanggung jawab Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan.

Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan mengimplementasikan *Communicator* kepada masyarakat, peneliti mewawancarai narasumber guna menunjang keabsahan data. Peneliti menambah dua orang informan masyarakat sebagai narasumber yaitu bapak Andrian sebagai tokoh masyarakat RW 005 Kelurahan Kademangan dan bapak Yayat selaku ketua RW 005 Kelurahan Kademangan. Bapak Yayat mengungkapkan:

*“..selama pandemi kemarin sampai sekarang pun kami selalu menerapkan apa yang diperintahkan oleh Pemerintah Kota Tangerang Selatan baik melalui berita maupun media sosial, dan*



*kami juga menerapkan peraturan tersebut ke seluruh warga RW 005 Kelurahan Kademangan.”*

Sedangkan informan lain yaitu bapak Andrian sebagai tokoh masyarakat RW 005 Kelurahan Kademangan, mengatakan:

*“..alhamdulillah sudah cukup baik ya, kami beserta tim satgas covid-19 RW 005 Kelurahan Kademangan selalu memberikan himbauan, edukasi serta informasi kepada warga kami agar selalu mentaati peraturan yang sudah ditetapkan oleh Pemerintah Kota Tangerang Selatan melalui grup WhatsApp maupun aplikasi Zoom. Dan sejauh ini Pemerintah Kota Tangerang Selatan sudah terbilang cukup baik kami.”*

Menurut kedua informan, aktivitas yang telah dibuat oleh Pemerintah Kota Tangerang Selatan pada masa pandemi covid-19 tahun 2020 lalu berlangsung dengan baik dan tidak ada kendala serta dapat ditangani.

#### ***4.2.1.2 Relationship aktivitas Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam meningkatkan citra pada masa pandemi covid-19 tahun 2020.***

Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan selalu terbuka terhadap kritikan maupun saran, baik itu yang disampaikan melalui media sosial, ataupun melalui aplikasi, masyarakat hanya ingin didengar dan berharap respon dari pihak Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan.

Pada kondisi pandemi covid-19 tahun 2020 Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam menjalankan aktivitasnya terdapat beberapa kesulitan, salah satunya perubahan cara kerja dalam penggunaan teknologi. Menurut *Informan 2* Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan harus cepat dan tepat belajar untuk menyesuaikan kondisi pandemi dalam menjalin hubungan positif dengan masyarakat melalui *platform* media sosial.

Menurut informan bapak Syaitiri selaku Kepala Seksi Kehumasan Dinas Kominfo Kota Tangerang Selatan, mengatakan : *“Alhamdulillah sudah, karena media massa adalah rekan kerja kami. Yang paling utama harus menjalin hubungan baik dengan teman-teman media.”*

Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam keperluan aktivitasnya telah menjalin hubungan media massa sebagai mitra kerja. Mempublikasikan informasi dengan dibantu media massa, membuat informasi semakin mudah dijangkau oleh masyarakat Kota Tangerang Selatan. Sedangkan cara humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan menyikapi pemberitaan negatif, langkah yang diambil yaitu introspeksi dan memeriksa

ulang kesalahan informasi, sehingga dapat mengambil langkah yang tepat agar informasi tidak dilihat dari satu sisi saja.

#### ***4.2.1.3 Faktor Pendukung dan Penghambat aktivitas Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam meningkatkan citra pada masa pandemi covid-19 tahun 2020.***

Pada dasarnya dalam menjalankan aktivitas terdapat berbagai faktor pendukung dan penghambat. Hal tersebut dialami pula oleh Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam meningkatkan citra positif pada masa pandemi covid-19 tahun 2020.

Faktor pendukung Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan telah dibekali fasilitas mulai dari persiapan publikasi informasi yang berkaitan dengan Pemerintah Kota Tangerang Selatan sampai dengan pasca penyebaran informasi. Hal ini dilakukan guna mendukung kinerja Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan.

Dalam menjalankan tugasnya Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan didukung dengan adanya FAQ (*Frequently Asked Questions*) atau pertanyaan yang sering diajukan pada situs website atau media sosial. Berfungsi sebagai jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat Kota Tangerang Selatan.

Selain faktor pendukung, terdapat pula faktor penghambat yang dialami oleh Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan diantaranya:

1. Perubahan pola kerja yang dituntut untuk cepat dalam beradaptasi terhadap teknologi, karena seluruh kegiatan dan

aktivitas dilakukan melalui *daring* (dalam jaringan) pada masa pandemi covid-19 tahun 2020.

2. Evaluasi yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan pada setiap bulannya belum maksimal, humas hanya melihat pemberitaan yang dimuat oleh media massa sehingga dapat menjadi bahan untuk di evaluasi kedepannya.
3. Faktor penghambat lain ialah *miss communication*. Namun, Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan tidak hanya terpaku pada hambatan tetapi bagaimana cara mencari solusi dan menyelesaikan hambatan adalah yang utama.

Namun, humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan tidak hanya terpaku pada hambatan, tetapi bagaimana cara mencari solusi dan menyelesaikan hambatan adalah yang utama.