

## BAB V

### PEMBAHASAN

#### 5.1 Pembahasan Hasil Penelitian

Pada BAB V ini akan dipaparkan mengenai pembahasan hasil penelitian oleh peneliti melalui kegiatan wawancara dan dokumentasi. Pemaparan pembahasan dilakukan peneliti yang berkaitan dengan aktivitas Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam meningkatkan citra pada masa pandemi covid-19 tahun 2020.

Menurut teori Ruslan dalam Mukalom dan Laksana (2015:276) menyatakan empat fungsi utama *Public Relations* yaitu:

1. Prosesnya itu berlangsung dua arah timbal balik. Hal ini menjadikan satu pihak melakukan fungsi komunikasi dalam bentuk penyebaran informasi dan pihak lain berkomunikasi secara langsung dalam bentuk penyampaian pesan dan menciptakan publik opinion.
2. Membangun atau membina hubungan yang positif dan baik dengan pihak lain. Pihak lain tersebut adalah audiens, baik publik internal maupun eksternal. Khususnya, yaitu dalam menciptakan saling mempercayai dan saling memperoleh keuntungan atau manfaat bersama antara organisasi perusahaan dan publiknya.
3. Mempunyai peranan sebagai *back management*. Humas sangat melekat dengan fungsi manajemen yang berarti tidak bisa dipisahkan dari manajemen.
4. Menciptakan citra perusahaan atau lembaga yang merupakan tujuan dari aktivitas program kerja humas, baik untuk mempromosikan maupun publikasi.

Teoris tersebut peneliti gunakan untuk memperkuat hasil penelitian aktivitas Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan pada masa pandemi covid-19 tahun 2020.

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

Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan mempunyai dua tanggung jawab pada masa pandemi covid-19 tahun 2020, yaitu: pertama, menyebarkan informasi pembaharuan data; kedua, membimbing publik melalui media sosial agar masyarakat memahami situasi dan hal-hal yang bersangkutan dengan pandemi.

Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan memiliki *Communicator* yaitu sebagai penghubung antara satu kelompok dengan kelompok lainnya atau antara media dengan audiensnya baik secara langsung maupun tidak langsung. Tujuan *communicator* adalah memberikan informasi ke publik melalui website, media sosial, maupun media cetak. Dengan begitu publik mengetahui aktivitas yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Tangerang Selatan pada masa pandemi covid-19 tahun 2020.

Humas ialah sebagai ujung tombak dari sebuah instansi atau lembaga yang berhubungan langsung dengan publik. Laporan berkala digunakan sebagai instrument melihat tren penggunaan media sosial di masyarakat. Hasil dari pemantauan harian media sosial juga dapat dilakukan untuk menganalisa impresi dan rencana kerja harian. Pantauan ini lebih ditunjukkan untuk perbaikan yang membutuhkan respon cepat. Dalam hal ini Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan menggunakan media sosial Instagram sebagai alat *Communicator* dalam mengupdate aktivitas yang sedang berlangsung pada masa pandemi covid-19 tahun 2020.

Pengelolaan media sosial Instagram Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan menurut *Key Informan* selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Komunikasi dan Kehumasan menurutnya sudah baik dan sudah cukup tepat menuju sasaran. Namun sejalan dengan perkembangan zaman, perkembangan teknologi, perkembangan aplikasi-aplikasi dunia media sosial maka Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan selalu berusaha untuk mencoba menyeimbangkan perkembangan media sosial dengan apa yang telah dilakukan sehingga tidak menutup kemungkinan pada saat ini Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan

memiliki pengelolaan media sosial yang cukup baik ataupun baik, cukup optimal tapi belum bergeser pada beberapa waktu kedepan sesuai dengan perkembangan zaman akan terus menyesuaikan sehingga akhirnya pengelolaan media sosial Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan sesuai dengan arus teknologi, sesuai dengan perkembangan teknologi dan juga sesuai dengan isu konten yang akan diangkat.

Bahasa komunikasi berbicara bahwa saluran informasi itu ada banyak cara, baik verbal maupun non-verbal. Penggunaan media konvensional dari koran dan majalah itu berkembang muncul menjadi media digital seperti website, blog, bahkan media sosial seperti Instagram.

Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan memanfaatkan media sosial tersebut untuk bisa menjadi sarana informasi dan komunikasi yang baik dengan segala kelemahan dan kelebihan dunia media sosial. Media sosial merupakan salah satu sarana untuk era masa kini atau masa digitalisasi dan merupakan salah satu sarana yang tepat untuk memperkuat penyampaian informasi dan komunikasi dalam rangka meningkatkan citra positif bagi Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan untuk menyampaikan berbagai aktivitas pemerintahan yang sedang berlangsung pada masa pandemi covid-19 tahun 2020. Menggunakan media sosial juga dapat memudahkan pekerjaan praktisi humas, karena humas dapat mengelola informasi dan menyajikan langsung kepada publik dengan mudah dan cepat.

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

Publik dan humas memiliki kaitan yang sangat erat. Johnston dan Zawawi (2000: 4) mendefinisikan publik dengan sederhana, *..any groups of people who share interest or concern*. (Publik adalah sekelompok orang yang memiliki kepentingan atau kepedulian yang sama). Kepentingan atau kepedulian adalah baik organisasi maupun publik sama-sama memiliki suatu kepentingan akan sesuatu hal. Kepentingan publik terhadap organisasi bersifat khusus dan spesifik sehingga setiap organisasi memiliki publiknya sendiri yang selalu berbeda dengan publik organisasi lain.

Ketika sebuah publik telah sadar sepenuhnya bahwa ada masalah atau kepentingan yang mengikat mereka bersama, biasanya publik akan menjawab dan mengorganisir diri. Pada tahap inilah opini publik akan muncul. Publik yang telah terorganisir dengan baik dengan sendirinya akan menjadi lebih kuat ketika menyuarakan opininya ke sebuah forum

umum sehingga opini publik yang kompak bisa jadi akan mempengaruhi kebijakan dari para pengambil keputusan. Pada tahap inilah, opini publik yang kuat bisa merugikan keberadaan sebuah organisasi.

Alasan yang tepat mengapa Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan berusaha untuk meningkatkan citra pada masa pandemi covid-19 tahun 2020, karena ada 2 faktor yang paling mendalam, yaitu faktor kesehatan dan faktor ekonomi. Kedua faktor tersebut sangat berpengaruh pada aktivitas masyarakat Kota Tangerang Selatan.

Kemudian berdasarkan hasil penelitian, peneliti merumuskan bahwa ada dua aktivitas yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan pada masa pandemi covid-19 tahun 2020 secara garis besar yaitu:

#### 1. Hubungan dengan Media

Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan melalui platform Instagram bekerjasama dengan media yang ada di Kota Tangerang Selatan, didalamnya meliputi kegiatan dengan berbagai aktivitas yang dilakukan Pemerintah Kota Tangerang Selatan pada masa pandemi covid-19 tahun 2020. Tujuannya adalah untuk senantiasa mendapat dukungan baik dari rekan-rekan media. Hubungan dengan media merupakan kekuatan untuk publikasi dengan menjaga citra positif pemerintahan. Upaya tersebut demi mencapai pesan dan informasi kepada masyarakat Kota Tangerang Selatan dalam rangka untuk meningkatkan kepercayaan serta pemahaman tentang pandemi covid-19 tahun 2020 dan tentunya akan membuat citra pemerintahan menjadi lebih meningkat karena ada persepsi yang baik dari publik.

#### 2. Hubungan dengan Komunitas

Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan bekerja sama dengan komunitas yang ada di sekitar wilayah Kota Tangerang Selatan. Dalam pelaksanaannya komunitas dipandang sebagai satu kesatuan dengan pemerintahan yang memberi manfaat timbal balik dan juga Pemerintah Kota Tangerang Selatan melihat wujud komunitas sebagai suatu organ penting dalam kaitannya dengan pembentukan opini publik.

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

#### 1. Faktor Pendukung

Dalam aktivitas untuk meningkatkan citra pada saat pandemi covid-19 tahun 2020, Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan didukung oleh informasi yang aktual sehingga muncul persepsi positif di masyarakat terhadap Pemerintah Kota Tangerang Selatan. Dengan didukungnya kerjasama oleh media untuk publikasi, hal tersebut mempermudah Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam menyebarkan informasi se-luasnya.

Faktor pendukung lainnya terhadap aktivitas Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan pada masa pandemi covid-19 tahun 2020, maka penulis dapat menggambarkan beberapa faktor tersebut, diantaranya:

- a. Fasilitas informasi yang memadai, seperti ruangan sebagai media untuk para staff maupun humas bekerja.
- b. Pembagian kinerja yang jelas sehingga membuat kinerja kehumasan menjadi lebih mudah. Satu staf tidak perlu melakukan banyak pekerjaan, dengan begitu satu pekerjaan bisa diselesaikan dengan maksimal.
- c. Informasi yang memadai, jaringan komunikasi dan ketersediaan teknologi yang cukup mumpuni, sehingga humas dapat mempublikasikan informasi secara cepat dan tepat sasaran.

## 2. Faktor Penghambat

Aktivitas Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam menghadapi hambatan pada masa pandemi covid-19 tahun 2020, mengalami perbedaan persepsi atau pandangan yang berasal dari publik dengan instansi. Sehingga dalam penerimaan pesan yang disampaikan terjadi kesalahpahaman.

Menurut Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan hal tersebut masih dalam batas wajar dikarenakan tiap masyarakat memiliki pandangan yang berbeda antara satu dengan lainnya. Sehingga, hal tersebut menjadi masukan untuk Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan agar melakukan komunikasi yang lebih intens dengan publiknya, guna menyamakan persepsi ataupun pandangan yang jelas untuk disampaikan kepada publik.