

LAMPIRAN
Daftar Gambar



Foto bersama dengan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Komunikasi dan
Kehumasan, Irfan Santoso.



Foto bersama dengan Kepala Seksi Kehumasan, Ahmad Syatiri.



Foto bersama dengan Koordinator Sosial Media Seksi Kehumasan Bidang
Pengelolaan Informasi dan Kehumasan, Dennis Sandika.



Foto bersama dengan Ketua RW 005 Kelurahan Kademangan, Kecamatan Setu,
Kota Tangerang Selatan, Yayat Sumirat.



Foto bersama dengan Tokoh Masyarakat RW 005 Kelurahan Kademangan,
Kecamatan Setu Kota Tangerang Selatan, Andrian.

Pedoman Wawancara

Transkrip Wawancara

AKTIVITAS HUMAS PEMERINTAH KOTA TANGERANG SELATAN DALAM MENINGKATKAN CITRA PADA MASA PANDEMI COVID-19 TAHUN 2020

Nama : Irfan Santoso

**Jabatan : Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Komunikasi dan
Kehumasan Dinas Kominfo Kota Tangerang Selatan**

Communicator

T : Sejauh ini, upaya apa yang telah dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan, untuk mendapatkan respon positif dari masyarakat di masa pandemi covid?

J : *"Untuk meningkatkan kualitas dari kinerja kami, kami selalu terbuka untuk kritikan maupun saran, baik itu yang disampaikan melalui media sosial, maupun melalui website, masyarakat hanya ingin didengar dan berharap respon dari kami."*

T : "Media apa saja yang digunakan oleh humas Pemerintah kota Tangerang Selatan dalam upaya meningkatkan citra positif pada masa pandemi covid-19 tahun 2020?"

J : *"Untuk media sosial kami aktif, terutama di Instagram. Lalu untuk website digunakan untuk publikasi beberapa kegiatan kami yang sedang berlangsung serta penyebaran informasi."*

T : "Berapa jangka waktu media untuk mempublikasikan kegiatan / aktivitas Pemerintah kota Tangerang Selatan pada masa pandemi covid-19 tahun 2020?"

- J : *“Sama aja mas, tidak jauh berbeda dengan sebelum pandemi. Biasanya kita selalu update terutama di media sosial Instagram di hari yang sama pada saat kegiatan berlangsung. Kita sebagai humas kan juga harus cepat update ya mas, agar masyarakat dapat informasi yang pertama dari Humas Kota Tangsel.”*
- T : *“Apakah ada keluhan/masalah dari masyarakat yang belum dapat ditangani pada masa pandemi covid-19 tahun 2020?”*
- J : *“Kalo saya bilang tidak ada, itu tidak mungkin. Terutama pada masa pandemi pasti banyak keluhan dari masyarakat dan kita tidak bisa menyelesaikannya sendiri, butuh kerjasama dari dinas terkait seperti dinkes. Cuma kita pasti selalu ada niat dan tindakan untuk menyelesaikan masalah yang ada di masyarakat.”*
- T : *“Jika iya, upaya apa yang dilakukan oleh Pemerintah kota Tangerang Selatan guna mengatasi kendala tersebut?”*
- J : *“Komunikasi dan koordinasi itu merupakan kunci dari penyelesaian masalah sih mas. Pertama kita analisis dulu apa masalahnya, baru kita cari solusinya bersama-sama.”*
- T : *“Apakah terdapat kegiatan yang tidak didukung oleh masyarakat, khususnya pada masa pandemi covid-19 tahun 2020?”*
- J : *“Kalo untuk jam makan dine in di restaurant ataupun jam buka / tutup mall selama kita menerapkan prokes sejauh ini didukung oleh masyarakat. Menurut saya di masa pandemi segala kegiatan yang menimbulkan kerumunan, tentu akan menjadi persoalan. Karena aturannya kan sudah jelas ya, aturan ini untuk siapapun tanpa terkecuali, termasuk kami yang berada dipemerintahan.”*
- T : *“Apakah dalam melakukan interaksi dengan kelompok masyarakat memiliki waktu tertentu pada masa pandemi covid-19 tahun 2020?”*

- J : *“Interaksi tetap berjalan mas, tapi kita alihkan secara virtual semua. Karena mengingat kondisi pada masa pandemi segala kegiatan yang menimbulkan kerumunan semuanya dibatasi.”*
- T : *“Bentuk tanggung jawab seperti apa yang dimiliki oleh humas Pemerintah kota Tangerang Selatan pada masa pandemi covid-19 tahun 2020?”*
- J : *“Tanggung jawab kami di humas itu sangat besar, terutama dalam penyebaran informasi pembaruan data kegiatan. Pada prinsipnya kami berusaha semaksimal mungkin agar masyarakat paham mengenai situasi dan hal-hal yang bersangkutan dengan pandemi. Mulai dari arul penanganan, himbauan tentang protokol kesehatan, dan lainnya. Ini adalah bentuk tanggung jawab kami di humas ”*
- T : *“Selama pandemi covid-19 tahun 2020, kegiatan humas apa saja yang dilakukan guna berinteraksi dengan kelompok masyarakat yang ada?”*
- J : *“Renstra (Rencana Strategis) dinas kita lakukan, forum kehumasan kita aktifkan, pintu kami selalu terbuka untuk masyarakat yang ingin melakukan pengaduan, serta mencari informasi.”*

Nama : Ahmad Syatiri
Jabatan : Kepala Seksi Kehumasan Dinas Kominfo Kota Tangerang Selatan

Relationship

T : “Bagaimana cara humas Pemerintah kota Tangerang Selatan membangun hubungan yang baik kepada masyarakat untuk mendukung aktivitas yang dilakukan selama pandemi covid-19 tahun 2020?”

J : *“Pada kondisi saat ini kita selalu menjalin hubungan kerjasama dengan teman-teman media massa. Upaya tersebut kami lakukan untuk tercapainya pesan dan informasi kepada masyarakat dalam rangka untuk meningkatkan kepercayaan serta pemahaman tentang pandemi. Tentunya akan membuat citra pemerintah menjadi lebih baik di mata masyarakat.”*

T : “Langkah apa, agar masyarakat dapat mempercayai informasi yang diberikan oleh humas Pemerintah kota Tangerang Selatan pada masa pandemi covid-19 tahun 2020?”

J : *”Kami sajikan informasi yang tepat dan bermanfaat. Masyarakat juga bisa menilai, selagi kita mau mendengar dan mau merespons, masyarakat sangat senang dengan hal tersebut.”*

T : “Apakah upaya membangun hubungan kepada masyarakat pada masa pandemi covid-19 tahun 2020 berlangsung dengan baik?”

J : *“Kami selalu ber interaksi dengan masyarakat melalui media sosial. Alhamdulillah sampai saat ini kami mendapatkan respon positif dari masyarakat. Adapun jika kami menerima kritik ataupun saran, dengan senang hati kami terima dan akan menjadi masukan serta evaluasi kedepannya untuk kinerja humas.”*

- T : “Jika ada pemberitaan negatif tentang Pemerintah kota Tangerang Selatan mengenai pandemi covid-19 tahun 2020, apa langkah yang akan diambil untuk menyikapi hal tersebut?”
- J : *“Kami introspeksi, kami lihat negatif nya di mana, lalu kami cek terlebih dahulu setelah itu kami berikan jawaban karena kami memiliki hak untuk menjawab, agar informasi tidak hanya dari satu sisi saja.”*
- T : “Jika ada kelompok masyarakat mengkritik humas Pemerintah kota Tangerang Selatan pada masa pandemi covid-19 tahun 2020, apa respon yang dilakukan?”
- J : *“Rasanya senang, kami terbuka atas kritikan asalkan berbasis fakta dan data, jadi bukan asal argumentasi serta persepsi pembelokkan isu yang gak jelas.”*
- T : “Bagaimana cara humas Pemerintah kota Tangerang Selatan menciptakan hubungan yang harmonis ke masyarakat pada masa pandemi covid-19 tahun 2020?”
- J : *“Untuk menciptakan hubungan yang harmonis, kami selalu mendengar apa aspirasi dan keinginan masyarakat. Aspirasi dan keinginan masyarakat kami tampung untuk menjadi bahan evaluasi, jika memungkinkan kami akan merealisasikan.”*
- T : “Apakah Pemerintah kota Tangerang Selatan sudah menjalin hubungan dengan media massa untuk keperluan aktivitas?”
- J : *“Alhamdulillah sudah, karena media massa adalah rekan kerja kami. Yang paling utama harus menjalin hubungan baik dengan teman-teman media.”*

Nama : Dennis Sandika

**Jabatan : Koordinator Sosial Media Seksi Kehumasan Bidang
Pengelolaan Informasi dan Kehumasan Dinas Kominfo Kota
Tangerang Selatan.**

Faktor Pendukung dan Penghambat

T : Apa faktor pendukung dan penghambat Aktivitas Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan pada masa pandemi Covid-19 tahun 2020?

J : “Kalo untuk faktor pendukung kan kita sudah punya mitra kerja dengan media massa lokal. Jadi jika ada informasi atau kegiatan bisa cepat terpublish dan jangkauannya juga lebih luas. Kalo untuk faktor penghambat pasti segala kegiatan ada hambatan nya ya mas, seperti segala aktvitas maupun kegiatan kami diharuskan secara virtual, jadi kita harus update terhadap teknologi dan cepat belajar. Kadang juga kita sering mengalami miss komunikasi dan koordinasi dengan teman-teman yang lain.”

T : Apakah fasilitas pendukung untuk informasi yang diperlukan oleh masyarakat sudah terpenuhi?

J : “Sudah mas, sejauh ini kami sudah cukup update di beberapa platform media sosial seperti Instagram, Twitter, Facebook, maupun website. Kami juga berusaha untuk semaksimal mungkin memberikan informasi agar cepat diterima oleh masyarakat.”

T : Apakah hambatan yang paling sulit dihadapi oleh humas Pemerintah kota Tangerang Selatan saat melakukan aktivitas pada masa pandemi covid-19 tahun 2020?

J : “Kalo untuk hambatan yang paling sulit bagi kami, yaitu menyamakan persepsi dan opini publik. Karena supaya tidak terjadi kesalahpahaman antara informasi yang kita berikan dengan mereka yang menerima.”

T : Apakah dari hambatan tersebut mempengaruhi aktivitas yang dilakukan?

J : *“Sejauh ini nggak, justru akan jadi evalusai kami kedepannya.”*

T : Untuk menjawab pertanyaan dari publik, apakah Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan sudah menyiapkan FAQ?

J : *“Iya sudah, masyarakat bebas menanyakan apapun itu terkait dengan kegiatan pemerintah Kota Tangerang Selatan.”*

Nama : Yayat Sumirat dan Andrian

Sebagai : Ketua RW dan Tokoh Masyarakat RW 005 Kelurahan Kademangan, Kecamatan Setu, Kota Tangerang Selatan.

Communicator

T : "Sejauh ini, apa upaya yang telah dilakukan oleh humas Pemerintah kota Tangerang Selatan, guna memperoleh respon positif dari masyarakat pada masa pandemi covid-19 tahun 2020?"

J : *"Selama pandemi covid-19 tahun 2020 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. Dengan begitu masyarakat merespon baik apa yang sudah dilakukan oleh Pemerintah Kota Tangerang Selatan."*

T : "Apakah ada keluhan / masalah dari masyarakat yang belum dapat ditangani pada masa pandemi covid-19 tahun 2020?"

J : *" 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."*

T : "Apakah terdapat kegiatan yang tidak didukung oleh masyarakat, khususnya pada masa pandemi covid-19 tahun 2020?"

J : *"Sejauh ini kami dan pengurus RW 005 Kelurahan Kademangan selalu mendukung kegiatan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Tangerang Selatan selama kegiatan tersebut berdampak positif bagi masyarakat."*

Relationship

T : “Bagaimana cara humas Pemerintah kota Tangerang Selatan membangun hubungan yang baik kepada masyarakat untuk mendukung aktivitas yang dilakukan selama pandemi covid-19 tahun 2020?”

J : *“Pemerintah Kota Tangsel selalu memberikan informasi dan edukasi tentang pandemi covid-19 melalui media sosial nya. Dari situ kami percaya bahwa apa yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Tangsel juga berdampak baik untuk masyarakatnya.”*

T : “Apakah upaya membangun hubungan kepada masyarakat pada masa pandemi covid-19 tahun 2020 berlangsung dengan baik?”

J : *”Cukup baik ya, alhamdulillah semua nya tidak ada kendala. Walaupun ada kendala sedikit itu pun dapat ditangani dengan baik.”*

T : “Bagaimana pelayanan humas Pemerintah kota Tangerang Selatan dalam menanggapi masukan maupun kritikan dari masyarakat pada masa pandemi covid-19 tahun 2020?”

J : *“Dalam segi pelayanan cukup baik, tetapi respon menjawabnya sedikit lambat.”*

Faktor pendukung dan penghambat

T : “Apakah fasilitas pendukung untuk informasi yang diperlukan oleh masyarakat sudah terpenuhi?”

J : *“Sampai saat ini pelayanan fasilitas sudah cukup mumpuni, terutama di media sosial.”*

T : “Apakah respon humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan memuaskan ketika menerima semua masukan dan kritik dari masyarakat?”

J : *“Untuk respon humas saat ini mungkin cukup lambat, tetapi untuk update informasi terkini sangat cepat dan akurat.”*