

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di zaman yang modern ini, pentingnya bagi seorang *public relations* dalam sebuah lembaga atau instansi untuk membina hubungan baik dengan berbagai pihak baik itu, pihak internal (pihak-pihak yang berada dalam lembaga atau instansi) maupun eksternal (*stakeholder* atau pihak-pihak yang berada diluar lembaga). Dalam hal ini, *public relations* dalam lembaga atau instansi pemerintah harus bisa membina hubungan baik dengan salah satu pihak yaitu media.

Membina hubungan baik dengan media merupakan salah satu ruang lingkup praktisi *public relations*. Karena, dengan membina hubungan baik dapat menciptakan kerjasama yang baik antara keduanya. *Public relations* ialah jembatan atau penghubung antara pemerintah dengan masyarakat. Sedangkan, media merupakan sarana publikasi informasi kepada masyarakat. Oleh karena itu, Menurut Wahyuni (2020), sangat penting bagi seorang praktisi *public relations* untuk membina hubungan baik dengan media.

Organisasi kesehatan dunia (*World Health Organization/WHO*) secara resmi telah mengumumkan Covid-19 sebagai pandemi. Virus Corona atau *severe acute respiratory syndrome coronavirus 2* (SARS-CoV-2) sesungguhnya adalah virus yang menyerang sistem pernapasan manusia. Virus Corona bisa menyebabkan gangguan pada sistem pernapasan, pneumonia akut, sampai kematian manusia.

Severe acute respiratory syndrome coronavirus 2 (SARS-CoV-2) yang lebih dikenal dengan nama virus corona adalah jenis baru dari coronavirus yang menular ke manusia. Infeksi virus ini disebut Covid-19 dan pertama kali ditemukan di kota Wuhan, China pada akhir Desember 2019. Virus ini menular dengan cepat dan telah menyebar ke wilayah lain di Cina dan beberapa negara, termasuk Indonesia (Ahmad dkk, 2020).

Kemudian, berdasarkan tiga temuan kunci dari pada media “Kompas Gramedia Research” dalam mengidentifikasi situasi pada masa pandemi wabah virus corona atau covid-19. Hasil riset sesungguhnya dapat menunjukkan bahwa, pertama yaitu indonesia acuh sebelum ada kasus positif corona (covid-19) di dalam negeri indonesia pasca tanggal 2 Maret tahun 2020 semuanya telah berubah. Kedua, reaksi dan respon warga masyarakat ditanah air terpecah karena kebingungan terbanjiri informasi, dimana media sosial atau medsos ikut memperparah situasi. Ketiga, ibu memiliki peran yang penting di dalam menjaga keluarganya yang tangguh, ibu dapat melakukan kebiasaan yang dianjurkan oleh pemerintah baik itu dari pusat maupun pemerintah daerah untuk tetap berada di rumah saja (*stay athome*) dan anggota keluarga selalu mengikuti protab atau protokol covid-19 yang berlaku.

Menurut definisi kamus yang diterbitkan oleh *Institute of Public Relations* (IPR), *public relations* adalah keseluruhan upaya yang dilangsungkan secara terencana dan berkesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik dan saling pengertian antara suatu organisasi dengan khalayaknya. Dengan demikian, dalam hal ini bahwa, *public relations* merupakan upaya yang terencana serta dilakukan secara terus-menerus. Perencanaan yang sangat terencana dalam *public relations*, sangat menentukan tercapainya tujuan organisasi. Dalam hal ini, menurut cutlip, center dan broom perencanaan *public relations* meliputi, pengumpulan fakta, perumusan masalah, perencanaan dan penyusunan program, aksi dan komunikasi dan terakhir ialah evaluasi.

Dalam banyak perencanaan program atau kegiatan *public relations*, media massa merupakan salah satu aspek yang diperhitungkan dan dipertimbangkan oleh perencana. Dengan menyadari serta mengetahui bahwa, pentingnya posisi media dalam kegiatan *public relations*, maka menjalin hubungan baik serta harmonis dengan media massa menjadi keniscayaan.

Media adalah salah satu *stakeholder* yang memegang peranan penting dalam mendukung eksistensi sebuah perusahaan. Sehingga dalam hal ini,

membangun relasi harmonis dengan pihak media massa, adalah langkah penting yang harus diambil oleh seorang praktisi *public relations*, dalam hal ini yakni Dinas komunikasi, informatika, dan persandian (Diskomsandi) Kota Ternate.

Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian (Diskomsandi) Kota Ternate dibentuk pada tahun 2017. Dalam rencana kerja tahunan Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Kota Ternate tahun 2016 - 2020, merupakan terjemahan/penjabaran/turunan dari renstra pemerintah Kota Ternate 2016 - 2020. Selanjutnya, dalam laporan akuntabilitas kinerja pemerintah (2018) Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian (Diskomsandi) Kota Ternate merupakan pintu gerbang informasi pemerintah Kota Ternate yang dimana menyediakan layanan informasi, yang dibutuhkan oleh masyarakat baik yang berskala lokal, regional maupun nasional. Dalam laporan kinerja pemerintah (2018), Pemerintah Kota Ternate melalui Dinas Komunikasi Informatika Dan Persandian (Diskomsandi) berupaya, untuk memberikan layanan informasi yang seimbang, kepada masyarakat khususnya masyarakat yang ada di Kota Ternate.

Dinas Komunikasi Informatika Dan Persandian (Diskomsandi) Kota Ternate dalam menjalankan tugasnya yakni memberikan informasi, mengekspos berita-berita terkait dengan kegiatan-kegiatan pemerintah baik itu kegiatan walikota, kegiatan sekda ataupun kegiatan-kegiatan dinas atau organisasi perangkat daerah lainnya untuk di publish, hal ini dilakukan agar dapat diketahui oleh masyarakat khususnya masyarakat yang ada di Kota Ternate.

Selain itu, mencermati perkembangan penyebaran covid-19 di Kota Ternate maka Dinas komunikasi, informatika dan persandian (Diskomsandi) Kota Ternate bekerja sama dengan komunitas Zona IT Ternate (ZIT), membuat aplikasi berbasis web guna memantau dan menginformasikan kepada warga Maluku Utara umumnya dan warga kota Ternate khususnya tentang penyebaran wabah virus Covid-19 di wilayah Ternate dan Maluku Utara. Website dengan alamat: covid19.ternatekota.go.id juga diharapkan

mampu menetralkan informasi atau berita-berita hoax terkait coronavirus di Maluku Utara umumnya dan Kota Ternate khususnya. Konten website covid19.ternatekota.go.id berisi informasi jumlah pengidap serta informasi tentang edukasi virus corona dan informasi hoax Buster. Aplikasi ini juga dilengkapi dengan peta sebaran covid-19.

Selain itu, fenomena meluasnya informasi ke publik Kota Ternate tentang pandemi wabah virus covid-19 atau corona melalui media massa sesungguhnya, sangat bervariasi bahkan ada yang faktual dan ada juga yang hoax, dominasi informasi lebih pada informasi yang kurang berimbang dan cenderung hoax yang mendominasi berita-berita di media.

Kemudian, informasi tentang obat-obatan dan vaksin corona atau covid-19 yang macam-macam bermunculan di media-media termasuk pada sosial, selain itu informasi tentang stay at home, ibadah dan shalat di rumah saja, penutupan rumah-rumah ibadah, penutupan pasar-pasar, penutupan mall, informasi tentang covid. Selain itu, masalah lain yang terjadi di Kota Ternate seperti masalah sampah, pemukiman kumuh, banjir di jalan raya Kota Ternate saat hujan deras, membuat masyarakat Kota Ternate serba dalam ketidakpastian, sebab informasi mengenai pandemi virus corona atau covid-19 menjadi informasi primadona utama yang paling ditunggu-tunggu oleh publik atau warga masyarakat Kota Ternate. Oleh karena itu, untuk mengatasi permasalahan yang timbul Dinas komunikasi, informatika dan persandian (Diskomsandi) Kota Ternate dapat menangani hal tersebut, melalui media massa dengan menginformasikan program atau kebijakan yang telah direncanakan pemerintah kepada masyarakat Kota Ternate.

Menurut Wahyuni dan Lisda (2020), tingkat kepercayaan masyarakat Kota Ternate bisa menurun sebab, informasi yang awal diterima selalu beragam baik positif maupun negatif melalui media sosial sehingga, bisa terjadi misinformasi antara pemerintah Kota Ternate dan Masyarakat. Dalam hal ini untuk menjadikan fungsi media dengan pihak pemerintah Kota Ternate melalui Dinas komunikasi, informatika, dan persandian (Diskomsandi) untuk

dapat mewujudkan persamaan persepsi melalui, pemberitaan di media massa antar masyarakat Kota Ternate dengan pemerintah Kota Ternate.

Dalam menginformasikan kegiatan atau kebijakan yang dilakukan pemerintah merupakan tugas Dinas komunikasi, informatika, dan persandian (Diskomsandi) Kota Ternate, dalam hal ini memerlukan bantuan media massa karena, kurangnya sarana dan prasarana serta keterbatasan anggaran yang dimiliki Dinas komunikasi, informatika, dan persandian Kota Ternate, sehingga hal tersebut, akan mengakibatkan tidak tersampainya informasi dengan baik kepada masyarakat yang ada di Kota Ternate. Oleh karena itu, Dinas komunikasi, informatika dan persandian Kota Ternate perlu melakukan perencanaan yang baik, dengan berbagai media massa yang ada di Kota Ternate dalam rangka mempercepat program atau kebijakan yang dilakukan sehingga, informasi dapat tersampaikan dengan baik kepada masyarakat Kota Ternate.

Kegiatan *public relations* adalah kegiatan yang terencana dalam artian, bahwa setiap kegiatan yang dilakukan oleh Dinas komunikasi, informatika dan persandian Kota Ternate selaku *public relations*, telah melalui tahapan-tahapan, yang dimana setiap tahapan ini melalui, perencanaan yang matang. Perencanaan dalam kegiatan *public relations* atau Dinas komunikasi, informatika dan persandian Kota Ternate, merupakan perencanaan dengan tujuan yang baik untuk menciptakan opini public yang menguntungkan berbagai pihak salah satunya media-media yang telah menjalin hubungan baik dengan Dinas komunikasi, informatika dan persandian Kota Ternate.

Dinas komunikasi informatika dan persandian (Diskomsandi) Kota Ternate sebagai *public relations* atau humas yang merupakan jembatan komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat Kota Ternate. Dinas komunikasi, informatika dan persandian Kota Ternate harus bisa menjalankan tugasnya dengan baik, dengan cara selalu memberikan informasi serta, mempublikasikan kegiatan, program atau kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah melalui media massa kepada masyarakat dengan baik. Menurut Sjamsulbachri dalam Ikeu (2022), Perencanaan merupakan proses dalam

menentukan tujuan yang ingin dicapai dan strategi apa yang akan digunakan dalam usaha pencapaian tersebut, dalam hal ini Dinas komunikasi, informatika dan persandian Kota Ternate tentunya memiliki tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan media relations dengan, berbagai media massa yang ada di Kota Ternate.

Hubungan yang dilakukan oleh *public relations* dengan media tidak langsung terjalin dalam hal ini yakni, Dinas komunikasi, informatika dan persandian Kota Ternate selaku *public relations* dalam melakukan media relations memiliki perencanaan didalamnya karena, dengan adanya perencanaan yang telah disusun dapat menentukan sasaran yang ingin dicapai oleh Dinas komunikasi, informatika dan persandian Kota Ternate. Dengan adanya perencanaan, dapat membuat kegiatan yang dilakukan oleh Dinas komunikasi, informatika dan persandian Kota Ternate bersama dengan media-media dapat berjalan dengan baik.

Menurut Wardhani (2008), *media relations* adalah menjaga hubungan baik dengan media. *Media relations* merupakan kegiatan seorang humas yang dilakukan sebagai upaya terjalinnya hubungan yang baik dengan pihak eksternal yaitu media massa, guna mempermudah dalam proses penyebaran informasi kepada publik (Putri dkk, 2018). Karena dalam hal ini, media memiliki pengaruh besar dalam menjangkau masyarakat melalui pemberitaannya.

Melalui *media relations* dapat membantu Dinas komunikasi, informatika, dan persandian (Diskomsandi) Kota Ternate dalam memberikan informasi baik terkait dengan kegiatan, program atau kebijakan yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat terutama dimassa pandemi covid-19. Oleh karena itu, diperlukannya hubungan baik yang dibangun antara keduanya.

Menjalin hubungan baik dengan media tidak hanya untuk membantu suatu instansi dalam memberikan informasi-informasi kepada masyarakat tetapi, dengan melalui media Dinas komunikasi, informatika dan persandian (Diskomsandi) Kota Ternate dapat mengatasi munculnya isu-isu negatif yang

berkaitan dengan kegiatan, program atau kebijakan yang dilakukan sehingga, dalam hal ini dapat membuat nama instansi tetap terlihat baik, dihadapan masyarakat Kota Ternate.

Selain itu, Dinas komunikasi informatika dan persandian (Diskomsandi) pemerintah Kota Ternate selalu dapat memberikan informasi yang menjadi kebutuhan masyarakat Kota Ternate dan memasok naskah informasi yang baik serta naskah tersebut dapat dibuat dalam model artikel dalam bentuk opini atau pendapat tentang suatu permasalahan yang sedang terjadi. Pendekatan personal selalu dilakukan oleh pihak Dinas komunikasi informatika dan persandian (Diskomsandi) Kota Ternate sebagai upaya agar selalu terjalin hubungan yang harmonis dengan media.

Media di dalam Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian (Diskomsandi) sebagai penghubung antara Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian (Diskomsandi) dengan masyarakat Kota Ternate. Selain itu, media relations di Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian (Diskomsandi) Kota Ternate dilakukan karena, media dapat membantu untuk mempublikasi informasi-informasi kepada masyarakat. Kerjasama yang dilakukan antara Dinas komunikasi, informatika dan persandian Kota Ternate dengan berbagai media massa yang ada di Kota Ternate, telah dilakukan sesuai dengan rencana yang telah disusun hal ini, agar media relations yang dilakukan oleh Dinas komunikasi, informatika dan persandian Kota Ternate dapat berjalan dengan baik.

Perencanaan bagi praktisi *public relations* merupakan hal yang penting dalam membantu *public relations* untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan karena, perencanaan yang dilakukan oleh *public relations* merupakan tolak ukur bagi instansi terkait kelancaran dan keberhasilan kegiatan dalam rangka mencapai tujuan. Agar hubungan kerjasama yang dilakukan oleh Dinas komunikasi, informatika dan persandian Kota Ternate bersama dengan media berjalan dengan baik maka, diperlukan perencanaan didalamnya guna memperlancarkan kerjasama antara keduanya.

Media Relations adalah relasi yang dibangun dan dikembangkan dengan media untuk menjangkau publik guna meningkatkan pencitraan, kepercayaan, kekuatan, dan tercapainya tujuan organisasi. Dengan demikian, Dinas komunikasi, informatika, dan persandian (Diskomsandi) Kota Ternate sebagai bagian dari pemerintah Kota Ternate yang memosisikan diri sebagai gerbang informasi bagi masyarakat Kota Ternate dan media massa perlu memahami bagaimana kondisi lingkungan sekitarnya guna memudahkan dalam menjalankan kegiatan yang melibatkan media dan masyarakat. Penyebarluasan informasi pemerintah Kota Ternate ke publik pada dasarnya perlu melibatkan berbagai sarana dan media komunikasi sehingga masyarakat sebagai publik yang menerima informasi selanjutnya dapat menerima, mengetahui, memahami, sekaligus mendukung program-program yang berkenaan dengan kebijakan pemerintah Kota Ternate dalam hal ini Dinas komunikasi, informatika, dan persandian (Diskomsandi).

Dinas komunikasi, informatika, dan persandian (Diskomsandi) Kota Ternate bertanggung dalam pengumpulan dan pengolahan data informasi mengenai kegiatan pemerintah Kota Ternate, dan selanjutnya dapat disebarkan kepada masyarakat Kota Ternate sebagai bagian dari informasi publik. Adapun informasi yang disampaikan kepada masyarakat Kota Ternate oleh Diskomsandi meliputi sejumlah data hasil liputan dilapangan, baik itu berupa foto-foto, rilis berita maupun video yang diolah sebelumnya oleh Diskomsandi Kota Ternate. Dalam melaksanakan tugas media relations, Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian (Diskomsandi) Kota ternate bekerja sama dengan sejumlah media massa cetak, elektronik dan media online agar penyampaian informasi dari pemerintah Kota Ternate dapat berjalan secara lebih efektif dan efesien.

Program-program pemerintah baik pusat dan daerah harus disampaikan kepada masyarakat Kota Ternate, dalam hal ini Dinas komunikasi, informatika, dan persandian (Diskomsandi) Kota ternate dipandang sebagai perpanjangan tangan pemerintah Kota Ternate yang memiliki tugas dan

fungsi untuk melayani masyarakat dalam hal penyebaran berbagai macam informasi.

Selain itu, Dinas komunikasi, informatika, dan persandian (Diskomsandi) Kota Ternate dipandang sebagai perpanjangan tangan pemerintah Kota Ternate, harus mampu menjadi penghubung antara masyarakat dan pemerintah dalam rangka, mewujudkan sosialisasi program atas sejumlah kebijakan Kota Ternate. Guna tugas yang dilakukan oleh Dinas komunikasi, informatika, dan persandian (Diskomsandi) Kota Ternate maka diperlukan kerja sama antara Diskomsandi dengan beberapa media massa yang ada didalam wilayah Kota Ternate.

Keberadaan media dalam hal ini, sangat diperlukan sebagai upaya penyebaran informasi dalam membantu Dinas komunikasi, informatika dan persandian Kota Ternate guna mengawasi perputaran informasi yang ada, dan perputaran informasi mengarah pada tiga persoalan utama ruang publik yang harus dikelola oleh *media relations* Dinas komunikasi, informatika dan persandian (Diskomsandi) Kota Ternate yakni hal publik yang harus dipenuhi, aspirasi masyarakat yang harus dikelola, serta kepentingan nama baik instansi sehingga tetap terlihat positif, lembaga pemerintah yang harus dipenuhi dalam hal ini pemerintah Kota Ternate.

Pentingnya *media relations* yang dilakukan sejumlah Humas di Instansi Pemerintahan berimplikasi pada kebijakan pemerintah sesuai dengan kebutuhan informasi masyarakat. Salah satunya adalah pada Dinas komunikasi, informatika, dan persandian (Diskomsandi) pemerintah Kota ternate dengan permasalahan sosialisasi program pemerintah.

Dengan demikian, Dinas komunikasi informatika dan persandian (Diskomsandi) Kota Ternate selaku humas pemerintah Kota Ternate, perlu melakukan perencanaan dalam bekerjasama dengan berbagai media massa untuk mempublikasikan serta memberikan informasi-informasi mengenai kegiatan atau kebijakan yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat sehingga, dapat berjalan dengan baik. Penelitian ini dilakukann untuk

mengetahui bagaimana perencanaan *public relations* di *media relations* Dinas komunikasi, informatika dan persandian Kota Ternate.

Dengan demikian, terkait dengan beberapa point permasalahan tersebut di atas maka penulis merumuskan sebuah permasalahan utama yang menjadi fokus penelitian ini yaitu “Perencanaan *Public Relations* di *Media Relations* Dinas Komunikasi Informatika Dan Persandian di Massa Pandemi Covid-19”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka identifikasi masalahnya adalah sebagai berikut:

- 1.2.1 Bagaimana perencanaan *public relations* di *media relations* Dinas komunikasi, informatika dan persandian Kota Ternate
- 1.2.2 Apa saja masalah-masalah yang dihadapi Dinas komunikasi, informatika dan persandian Kota Ternate dalam melakukan *media relations*
- 1.2.3 Apa saja faktor-faktor pendukung dan faktor penghambat *media relations* di Dinas komunikasi, informatika dan persandian Kota Ternate di masa pandemi covid-19

1.3 Pembatasan Masalah

Adapun pembatasan masalah dalam penelitian ini dimaksud agar supaya dapat mengurangi masalah sesuai dengan judul peneliti di atas, agar peneliti lebih fokus dan tidak meluas pada penyusunan penelitian yang akan dibahas. Penulis memberikan batasan masalah pada penelitian ini yaitu Perencanaan *Public Relations* di *Media Relations* Dinas Komunikasi Informatika Dan Persandian Kota Ternate di masa pandemi Covid-19.

1.4 Rumusan Masalah

Berangkat dari latar belakang, identifikasi dan pembatasan masalah tersebut di atas, maka dirumuskan sebuah rumusan masalah yakni: Bagaimanakah Perencanaan *Public Relations* di *Media Relations* Dinas Komunikasi Informatika Dan Persandian Kota Ternate di Massa Pandemi Covid-19

1.5 Tujuan Penelitian

Sedangkan tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut untuk mengetahui:

- 1.5.1 Pengumpulan fakta di *media relations* Dinas komunikasi, informatika dan persandian Kota Ternate di massa pandemi covid-19
- 1.5.2 Perumusan masalah di *media relations* Dinas komunikasi, informatika dan persandian Kota Ternate
- 1.5.3 Perencanaan program di *media relations* Dinas komunikasi, informatika dan persandian Kota Ternate di massa pandemi covid-19
- 1.5.4 Aksi dan komunikasi di *media relations* Dinas komunikasi, informatika dan persandian Kota Ternate di massa pandemi covid-19
- 1.5.5 Evaluasi di *media relations* Dinas komunikasi, informatika dan persandian Kota Ternate di massa pandemi covid-19
- 1.5.6 Faktor-faktor pendukung dan faktor-faktor penghambat *media relations* Dinas komunikasi, informatika dan persandian Kota Ternate di massa pandemi covid-19

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti lain atau peneliti yang akan datang yang penelitiannya relevan dengan penelitian ini. Para peneliti yang tertarik dengan bidang kehumasan atau *Public relations* dapat menjadikan penelitian ini sebagai referensi.

Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat bermanfaat bagi para pembaca yang membutuhkan referensi mengenai seputaran pengetahuan kehumasan. Serta dapat menambah, memperluas dan memperdalam ilmu baru dibidang *Public Relations*.

6.1.2 Praktis

Secara praktis yaitu penelitian ini sebagai masukan dan informasi terkait Perencanaan *Public Relations* di *media relations* Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian di Massa Pandemi Covid-19. Memberikan bahan masukan untuk bahan penulis sendiri mengenai ruang lingkup materi tentang kehumasan yang dibahas dalam penelitian ini.