

# STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PEMERINTAH KABUPATEN SIMALUNGUN DALAM MENINGKATKAN CITRA PEMERINTAH KABUPATEN SIMALUNGUN

Oleh

Fitri Arinita Haloho <sup>1)</sup>

Besti Rohana Simbolon <sup>2)</sup>

Elok Perwirawati <sup>3)</sup>

Universitas Darma Agung, Medan <sup>1,2,3)</sup>

**E-mail:**

[firtiarinita177@gmail.com](mailto:firtiarinita177@gmail.com) <sup>1)</sup>

[rohanasimbolon@gmail.com](mailto:rohanasimbolon@gmail.com) <sup>2)</sup>

[elokperwirawati91@gmail.com](mailto:elokperwirawati91@gmail.com) <sup>3)</sup>

## ABSTRACT

*Public relations plays an important role in every institution because public relations is one of the strategies in shaping the company's image, both positive and negative images. In shaping the image of an institution, public relations usually has a broad relationship. This study aims at determining how the strategy of public relations communication and to find out how the barriers of public relations in the Department of Communication and Information of the Government of Simalungun Regency in shaping the image of government. This type of research uses a qualitative descriptive approach. The results of this study indicate that the public relations communication strategy in the Department of Communication and Information of the Simalungun Regency Government is to carry out two communications, namely internal communication and external communication. Barriers to public relations in the Department of Communication and Information of the Simalungun Regency Government are inadequate resources, large costs and difficulties in creativity. To achieve the objectives of the Simalungun Regency Government's Communication and Information Office in shaping the image of the government, it requires hard work, high discipline, professional skills and expertise in the field of public relations.*

**Keywords:** *Strategy, Public Relations Communication, Government Image*

## ABSTRAK

Humas memiliki peranan penting dalam setiap lembaga karena humas menjadi salah satu strategi dalam membentuk citra perusahaan baik itu citra positif maupun citra negatif. Dalam membentuk citra suatu lembaga, humas biasanya memiliki relasi yang luas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi humas dan untuk mengetahui bagaimana hambatan-hambatan humas di Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kabupaten Simalungun dalam membentuk citra pemerintahan. Jenis Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan strategi komunikasi humas di Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kabupaten Simalungun adalah dengan melaksanakan dua komunikasi adalah komunikasi internal dan komunikasi eksternal. Hambatan-hambatan humas di

Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kabupaten Simalungun adalah sumber daya yang masih kurang memadai, besarnya biaya yang diperlukan serta kesulitan dalam kreatifitas. Untuk mencapai tujuan Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kabupaten Simalungun dalam membentuk citra pemerintahan maka diperlukan kerja keras, disiplin yang tinggi, kemampuan dan keahlian yang profesional dalam bidang humas.

### **Kata kunci: Strategi, Komunikasi Humas, Citra Pemerintahan**

#### **1. PENDAHULUAN**

Humas merupakan kelanjutan dari proses penetapan kebijakan pemerintah, memberikan layanan informasi kepada masyarakat, sehingga humas memperoleh kepercayaan dari masyarakat. Maka dari itu, sikap dan pelayanan yang baik sangat penting demi terbentuknya citra yang baik dan positif. Humas pemerintah juga harus dapat berperan dalam menciptakan iklim kondusif dan dinamis untuk menjaga stabilitas serta keamanan politik untuk membantu pemerintah dalam mewujudkan program pembangunan nasional.

Humas dalam lembaga pemerintahan merupakan suatu keharusan fungsionaris dalam melaksanakan tugas menyebarkan informasi dan kebijakan, program serta kegiatan kegiatan dari lembaga pemerintahan kepada masyarakat. Humas dalam satu lembaga pemerintahan biasanya membantu dalam menjalankan suatu program pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu yang sudah ditargetkan oleh pemerintah. Selain itu humas juga sangat berperan penting dalam membangun hubungan dan memberikan informasi baik secara internal maupun eksternal.

Bagian humas pemerintah mempunyai tugas melaksanakan pemberitaan, mengumpulkan data serta menganalisis informasi untuk bahan kebijakan pimpinan, melakukan perekaman (dokumentasi), penyajian data dan mengatur protokol kegiatan pimpinan serta melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh sekretariat daerah. Untuk melaksanakan tugas humas

pemerintah haruslah memiliki kemampuan mengamati dan menganalisis setiap persoalan yang menjadi kepentingan instansi dan stake holder terkait. Seorang humas juga harus memiliki kemampuan komunikasi dua arah untuk mendukung kedua belah pihak serta mempengaruhi dan menciptakan opini publik yang menguntungkan bagi instansi dan mampu menjalin hubungan yang baik serta kerjasama yang baik yang didasari oleh rasa saling percaya dengan pihak terkait.

#### **2. TINJAUAN PUSTAKA**

##### **Strategi Komunikasi**

Menurut Adnan Putra dalam buku Manajemen Public Relation Dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi (Ruslan, 2014:134) strategi adalah bagian terpadu dari suatu rencana (*plan*), sedangkan rencana merupakan produk dari suatu perencanaan (*panning*), yang pada akhirnya perencanaan adalah salah satu fungsi dasar dari proses manajemen.

Sebagaimana dikutip dari Onong Uchjana Effendy (2015:29), bahwa dalam teori Harold D. Lasswell menyatakan bahwa cara yang baik untuk menjelaskan komunikasi ialah menjawab pertanyaan sebagai berikut: Who Says What In Which Channel To Whom With What Effect?

Strategi komunikasi selalu dihubungkan dengan bagaimana menggerakkan sumberdaya komunikasi demi pencapaian tujuan yang ingin dicapai. Sumberdaya komunikasi meliputi unsur-unsur komunikasi. Jadi, strategi komunikasi menjelaskan tahapan konkret dalam rangkaian aktivitas

komunikasi yang berbasis pada teknis pengimplementasian pada elemen-elemen komunikasi untuk mencapai tujuan komunikasi.

Dalam buku *Perencanaan dan Strategi Komunikasi* (Hafied Cangara, 2014,133-174) penetapan strategi dalam perencanaan komunikasi tentu saja kembali kepada elemen dari komunikasi yakni *who says what, to whom through what channel, and what effects*. Karena itu strategi yang dijalankan dalam perencanaan komunikasi agar dapat mencapai tujuan harus diawali dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Memilih dan menetapkan komunikator.
2. Menetapkan target sasaran dan analisis kebutuhan khalayak.
3. Teknik penyusunan pesan.
4. Memilih media atau saluran komunikasi.
5. Penyebarluasan media komunikasi.
6. Menganalisis efek komunikasi.
7. Penetapan rencana anggaran.
8. Menyusun jadwal kegiatan.
9. Penetapan tim kerja.
10. Evaluasi dan audit komunikasi.

### **Humas**

Dalam buku *Komunika Majalah Ilmiah Komunikasi Dalam Pembangunan* (Nanik Supriyanti, 2007:37), J. C. Sendel, *Public Relations Director, Divisi Of Housing, State New York* menyatakan Humas adalah proses yang kontinu dari usaha-usaha manajemen untuk memperoleh *goodwill* dan pengertian dari pada pelanggannya, pegawai dan publik umumnya, kedalam dengan mengadakan analisis dan perbaikan-perbaikan diri sendiri, keluar dengan mengadakan pernyataan-pernyataan.

Dalam buku Suprawoto (2018:43) *Government Public Relations Perkembangan dan Praktik di Indonesia*, sebuah asosiasi humas di Amerika yaitu *Public Relations Society of America* (PRSA) mendefinisikan humas sebagai: *Public Relations is a strategic communication process that builds*

*mutually beneficial relationships between organization and their publics.*

(Humas adalah sebuah proses komunikasi strategi yang bertujuan membangun hubungan saling menguntungkan antara organisasi dengan publiknya.)

### **Citra**

Menurut Dill Canon dalam buku *Public Relations*, Citra & Ptaktek (Shinta Maharani Trivena, 2018:80), citra adalah kesan perasaan, gambaran dari publik terhadap perusahaan; kesan yang dengan sengaja diciptakan dari suatu obyek, orang atau organisasi.

Dalam buku *Public Relations Sebagai Solusi Komunikasi Krisis* (167) menurut Soleh Sumirat dan Elvinaro Ardianto terdapat empat komponen pembentukan citra, antara lain:

#### **1. Persepsi**

Persepsi diartikan sebagai hasil pengamatan unsur lingkungan yang di kaitkan dengan suatu proses pemaknaan dengan kata lain

#### **2. Kognisi**

Kognisi yaitu suatu keyakinan diri dari individu terhadap stimulus keyakinan akan timbul apabila individu diberikan informasi-informasi yang cukup dapat mempengaruhi perkembangan kognisinya.

#### **3. Motivasi**

Motivasi akan menggerakkan respon seperti yang diinginkan oleh pemberi rangsangan. Motif adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai tujuan.

#### **4. Sikap**

Sikap adalah kecenderungan bertindak, berpersepsi, berfikir dan merasa dalam menghadapi obyek, ide, situasi atau nilai. Sikap bukan perilaku, tetapi merupakan kecenderungan untuk berperilaku dengan cara-cara tertentu.

### **Humas Pemerintah**

Dalam buku *Government Public Relations Perkembangan dan Praktik di Indonesia* (Suprawoto, 2018:48), Scott M. Cutlip mendefinisikan humas pemerintahan sebagai fungsi manajemen yang sah yang membantu menjadikan badan, departemen dan entitas publik lainnya tanggap terhadap warga dan semua ini tercipta untuk mereka. Dalam hal ini ditegaskan bahwa humas pemerintah merupakan fungsi manajemen yang tugasnya membantu organisasi dilingkungannya untuk tanggap terhadap warga secara timbal balik

Dari beberapa batasan tentang humas pemerintah yang telah dikemukakan, ada beberapa hal yang dapat ditekankan, yaitu:

1. Humas pemerintah merupakan fungsi manajemen.
2. Humas pemerintah merupakan aktivitas lembaga negara.
3. Melaksanakan fungsi komunikasi dan informasi.

Humas pemerintah sasarannya bukan hanya publik dan stakeholder, namun semua warga negara atau masyarakat sebagai pembayar pajak.

### 3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian kualitatif adalah suatu metode penelitian yang digunakan untuk mengungkapkan permasalahan dalam kehidupan kerja organisasi pemerintahan, swasta, kemasyarakatan, kepemudaan, perempuan, organisasi, seni dan budaya, sehingga dapat dijadikan suatu kebijakan untuk dilaksanakan demi kesejahteraan bersama (Imam Gunawan, 2014:80).

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu wawancara dan dokumentasi. Teknik wawancara yang dilakukan yaitu wawancara langsung kepada pihak badan Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Simalungun selaku pengemban tugas humas Pemerintah

Kabupaten Simalungun guna mendapatkan informasi yang lebih luas serta mendalam untuk dapat dijadikan bahan pembahasan dari hasil penelitian. Selain itu pendokumentasian dalam setiap kegiatan juga sangat penting sebagai bahan tambahan laporan hasil penelitian.

Dalam buku Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (2012:308), sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: data primer dan data sekunder. Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer juga disebut sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat *up to date*. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mendapatkannya secara langsung. Teknik yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data primer antara lain observasi, wawancara dan diskusi terfokus. Data sekunder merupakan data pendukung data primer yakni data yang diperoleh dari literatur, buku-buku, dokumen maupun referensi yang terkait yang relevan dengan penelitian ini.

Analisis Data Kualitatif adalah pengujian sistematis dari sesuatu untuk menetapkan bagian-bagiannya, hubungan antarkajian, dan hubungannya terhadap keseluruhannya. Seperti dikutip dari Imam Gunawan (2014:210), bahwa dalam teori Miles dan Huberman mengemukakan tiga tahapan yang harus dikerjakan dalam menganalisis data kualitatif, yaitu:

1. Reduksi Data (*data reduction*) adalah kegiatan merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal penting dan mencari tema dan polanya.
2. Paparan data (*data display*) adalah sekumpulan informasi tersusun dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.
3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/verifying*) adalah hasil penelitian yang

menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Simalungun sebagai humas Pemerintah Kabupaten Simalungun adalah suatu proses komunikasi dua arah atau timbal balik (*two-way communications*) yang terencana baik intern maupun ekstern dalam usaha untuk menciptakan suatu hubungan yang harmonis yang bertujuan memperoleh goodwill, saling pengertian, public opinion, dan citra yang baik dari masyarakat. Tujuan dari humas adalah untuk mengembangkan *goodwill* dan memperoleh opini publik yang *favourable*, atau menciptakan kerjasama berdasarkan hubungan yang harmonis dengan berbagai publik. Artinya bahwa tujuan humas adalah untuk menciptakan, membina dan memelihara sikap budi yang menyenangkan bagi lembaga/jawatan/organisasi, dan lain-lain disatu pihak, dan dengan pihak lain dengan jalan komunikasi yang baik dan puas secara timbal balik.

Visi Dinas Komunikasi Dan Informatika "Terwujudnya Masyarakat Informasi Yang Sejahtera dan Berbudaya"

Untuk memenuhi visi tersebut, dijabarkan ke dalam misi Dinas Informasi dan Komunikasi Kabupaten Simalungun tahun 2020 sampai tahun 2021 yaitu:

1. Meningkatkan Kinerja Kelembagaan pemerintah, profesionalisme aparatur dalam pelayanan Informasi dan Komunikasi dan supremasi hukum melalui Peningkatan Kemampuan SDM, sarana dan Prasarana secara Kuantitatif dan Kualitatif.
2. Meningkatkan Kualitas dan Frekuensi Akses Informasi ke Seluruh Unsur Masyarakat melalui Media Massa Modern, Tradisional, media online, interpersonal dan media Luar Ruang/tercetak/rekam.

3. Memberdayakan Kelompok/Lembaga Informasi dan Komunikasi untuk Berpartisipasi dalam Pembangunan

#### **Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Simalungun sebagai Humas Pemerintah Kab. Simalungun**

Dalam struktur organisasi Pemerintah Kabupaten Simalungun didalamnya terdiri dari berbagai dinas dan bagian dengan tugas dan fungsinya masing-masing. Salah satunya merupakan Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai Humas Pemerintah Kab. Simalungun. Salah satu tugas Dinas Komunikasi dan Informatika adalah memfasilitasi kebijakan, koordinasi program dan pelayanan urusan kehumasan meliputi binahubungan media, dokumentasi, penerbitan, data dan informasi

Sebagai humas pemerintah Kabupaten Simalungun Pendapat itu dipertegas oleh Wasi Sinaga selaku Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Simalungun "Untuk melaksanakan tugas sebagai humas, Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kabupaten Simalungun mempunyai fungsi yaitu menyusun rencana sekaligus melaksanakan program kegiatan di bidang humas terkait penyampaian informasi dari pemerintah dan melayani kepentingan masyarakat yang ada hubungannya dengan pemerintah. Sehingga terciptanya komunikasi yang baik antara pemerintah dengan publiknya".

Kemudian ditambahkan pula oleh Edwin Tony SM Simanjuntak sebagai Kabid Sarana Komunikasi juga menyatakan

"Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kabupaten Simalungun sebagai pelaksana humas di pemerintahan Kabupaten Simalungun berfungsi sebagai pemberi layanan informasi kegiatan Pemerintah Kabupaten Simalungun kepada masyarakat sekaligus sebagai pelaksana

*koordinasi dan kerjasama dengan lembaga lain yang berhubungan dengan bidang humas, termasuk menampung pengaduan dari masyarakat”.*

### **Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Simalungun sebagai pembina hubungan yang baik dengan publiknya**

Sebagai Humas Pemerintah Kabupaten Simalungun, Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kabupaten Simalungun juga berkewajiban membangun, menciptakan serta membina hubungan yang baik dengan segenap unsur yang menjadi publiknya. Selain itu, humas harus menyampaikan informasi yang akurat, resmi dan dapat dipercaya agar tidak timbul isu-isu yang tidak benar.

Seperti yang dinyatakan oleh Wasi Sinaga bahwa

“Humas merupakan suatu keharusan fungsional dalam rangka penyebaran informasi baik internal maupun eksternal. Humas merupakan suatu alat untuk memperlancar informasi dan juga sebagai komunikator yang berfungsi memberikan informasi kepada khalayak sesuai dengan kebijakan pemerintah dan juga wajib menyerap reaksi dari khalayak untuk kepentingan evaluasi pemerintah. Humas sebagai pembina hubungan yang harmonis dengan publiknya adalah menjalin hubungan yang baik dengan para wartawan media yang bekerjasama dengan humas untuk memberikan informasi kepada masyarakat tentang kegiatan pemerintah”.

Selanjutnya Ester Novita Siahaan sebagai Kasi Sarana Komunikasi Sosial juga menambahkan bahwa

“Dalam instansi pemerintah pentingnya komunikasi yang terkoordinir dengan baik kepada semua pihak, maka akan sangat dibutuhkan kehadiran humas sebagai pembina komunikasi dan hubungan yang harmonis. Peran humas sangat dibutuhkan oleh pemerintah karena dengan menggunakan jalur humas, maka instansi dapat memberikan

informasi yang dapat dipertanggungjawabkan kepada publiknya. Jadi informasi yang disampaikan ini adalah informasi yang akurat, resmi dan dapat dipercaya supaya tidak timbul isu-isu yang tidak benar di masyarakat dan sebagainya. Jadi tugas humaslah yang menjelaskan dan menyampaikan informasi itu”.

### **Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Simalungun sebagai pelaksanaan tugas humas sehari-hari sebagai fasilitator komunikasi**

Sebagai pelaksana tugas humas sehari-hari sebagai fasilitator komunikasi Edwin Tony SM Simanjuntak sebagai Kabid Sarana Komunikasi mengungkapkan bahwa

“Sebagai pelaksana tugas humas di pemerintah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Simalungun harus bisa menjaga komunikasi yang baik, kemudian dapat menyampaikan informasi kepada masyarakat. Supaya walaupun informasi yang disampaikan itu tidak berpihak atau sifatnya belum berpihak kepada masyarakat, namun humas harus mampu menjelaskan itu dan bagaimana caranya agar masyarakat bisa menerima. Jadi humas itu harus bisa menjaga citra nama baik pemerintah. Selain itu, juga memberikan informasi kepada para wartawan media bahwa ada acara atau event dari Pemerintah Kabupaten Simalungun”.

Kemudian ditambahkan pula oleh Kasi Penyiaran bernama Akbar Putra Siregar juga menyatakan

“Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kabupaten Simalungun harus bias mengcover atau mengkoordinasi semua dinas/instansi yang terkait dengan pemerintah di Kabupaten Simalungun dalam pengamabilan informasi/data untuk disebar luaskan kepada masyarakat. Jadi semua data atau informasi atau kegiatan yang dilaksanakan oleh Pemerintah akan disebarluaskan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai pelaksana tugas

humas di pemerintah Kabupaten Simalungun”.

### **Strategi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Simalungun dalam meningkatkan citra Pemerintah Kabupaten Simalungun**

Wasin Sinaga mengungkapkan tentang strategi komunikasi humas yang digunakan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Simalungun guna meningkatkan citra Pemerintah Kabupaten Simalungun yaitu *“Humas adalah salah satunya sebagai jembatan atau penghubung antara pemerintah dengan media, media ini ada 3 yaitu media cetak, elektronik dan online. Jadi humas harus bisa menjadi penghubung antara pemerintah ini jangan sampai informasi yang diterima media itu informasi yang salah atau tidak benar. Itu yang kita bangun komunikasinya yaitu dengan mengadakan pendekatan secara personal, secara institusi, kita adakan jumpa pers, konferensi pers, media gathering. Itu semata-mata untuk membangun komunikasi yang baik antara pemerintah khususnya dengan media”*.

Edwin Tony SM Simanjuntak juga menambahkan tentang strategi komunikasi humas yang digunakan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Simalungun yaitu

*“ strategi komunikasi humas yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Simalungun tidak bisa lepas dari rekan-rekan media. Dalam meningkatkan citra pemerintah Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Simalungun pada tahun 2016 kemarin kita buat suatu kegiatan untuk mengcover/mengkoordinasi wartawan yang ada di Kabupaten Simalungun untuk di ajak study banding ke bangsa belitung. Dan sampai sekarang kita juga tetap mengkoordinasi wartawan untuk menginformasikan semua kegiatan kegiatan yang dilaksanakan oleh Pemerintah kabupaten Simalungun, baik itu kegiatan yang dilaksanakan di tingkat*

*nagori/desa maupun kegiatan yang dilaksanakan di kecamatan, sehingga berita tentang pemerintah Kabupaten Simalungun dimuat dan dipublikasikan melalui media-media tadi, supaya seluruh masyarakat Kabupaten Simalungun tahu keadaan Kabupaten Simalungun bahwa Kabupaten Simalungun ini bertambah maju”*.

### **Pendekatan yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Simalungun dalam meningkatkan citra Pemerintah Kabupaten Simalungun**

Berdasarkan hasil wawancara dengan Edwin Tony SM Simanjuntak, menyatakan:

*“ Pertama kita bangun komunikasi yang baik dulu dengan media supaya media itu juga tahu bukan berarti media tidak boleh memberitakan yang jelek tentang Pemkab tapi media harus tahu ketika memberika informasi kepada masyarakat beritanya harus berimbang karena ketika berita yang diterima oleh media itu tidak akurat atau bukan dari humas tentunya mereka akan berpihak kepada opini tapi ketika humas menyampaikan informasi kepada media hal yang benar maka mudah-mudahan media tersebut dapat menyampaikan informasi kepada masyarakat juga sesuai dengan kenyataannya. Kemudian kita juga memperbanyak sarana komunikasi kepada masyarakat seperti sekarang sudah memakai IT kita gunakan media sosial, wabsite, sarana-sarana lain. Nah intinya bagaimana kita menjalin komunikasi yang baik antara pemerintah dengan media, jangan sampai *ingin* ketemu humas jadi susah”*.

Esther Novita Siahaan juga menambahkan tentang pendekatan yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Simalungun dalam meningkatkan citra Pemerintah Kabupaten Simalungun yaitu:

*“dalam menciptakan hubungan yang baik dan citra yang positif serta relasi yang luas, maka humas harus menanamkan kepercayaan kepada publiknya. Citra*

positif yang sudah dibangun harus dipertahankan karena memiliki pengaruh dengan reputasi pemerintah. Untuk menciptakan citra yang baik diperlukan pendekatan/kerjasama dengan media yaitu:

1. Mengadakan kunjungan ke kantor redaksi atau mengundang wartawan untuk berkunjung ke kantor pemerintah.
2. Mengadakan konferensi pers (mengadakan pertemuan antara pemerintah dengan pers).
3. Wawancara pers.
4. Membuat iklan layanan masyarakat untuk kepentingan pengumuman atau promosi.
5. Sponsor artikel/ press release”.

#### **Program Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Simalungun dalam meningkatkan citra Pemerintah Kabupaten Simalungun**

Dalam melaksanakan strategi komunikasi humas, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Simalungun juga merancang beberapa program untuk meningkatkan citra Pemerintah Kabupaten Simalungun. Hal ini dibenarkan oleh Wasin Sinaga yang menyatakan bahwa

“Dalam meningkatkan citra Pemerintah Kabupaten Simalungun Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Simalungun melakukan beberapa program yaitu:

- a. Program Pengembangan Komunikasi, Informasi dan Media Massa
  - Pembinaan dan Pengembangan Jaringan Komunikasi dan Informasi
  - Pembinaan dan Pengembangan Sumber Daya Komunikasi dan Informasi
  - Peningkatan kompetensi Sumber Daya Komunikasi dan Informasi
  - Pemberdayaan Kelompok Informasi Masyarakat (KIM)
- b. Program Pengkajian dan Penelitian Bidang Informasi dan Komunikasi
  - Pengkajian dan Penelitian bidang Informasi dan Telekomunikasi

- Pengembangan Aplikasi Telematika
- c. Program Fasilitasi Peningkatan SDM dalam Bidang Komunikasi dan Telekomunikasi
  - Pelatihan SDM Dalam Bidang Telekomunikasi dan Informasi
  - Layanan Informasi Publik
- d. Program Kerjasama Informasi dengan mass media
  - Penyebarluasan Informasi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.
  - Penyebarluasan Informasi Penyelenggaraan Pembangunan Daerah
  - Penyebarluasan Informasi yang Bersifat Penyuluhan Kepada Masyarakat

#### **Media yang digunakan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Simalungun dalam meningkatkan citra Pemerintah Kabupaten Simalungun**

Dalam proses strategi komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Simalungun tidak lepas dari sarana dan media komunikasi, baik itu menggunakan media cetak, elektronik, dan online. Adapun media yang digunakan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Simalungun dalam meningkatkan citra Pemerintah Kabupaten Simalungun sebagai berikut:

1. Media cetak : koran
2. Media elektronik : videotron, televisi
3. Media online : website, facebook & instagram

Rina Sari Pasaribu selaku Kasi Penerbitan, Publikasi & Pameran juga menyatakan bahwa:

“Media yang digunakan humas ini adalah media cetak, elektronik dan online. Jadi kita ada perjanjian kerjasama dengan media-media cetak, tv, elektronik dan online. Jadi memang kita hanya mengirimkan press release kepada media terkait apa- apa saja yang dilaksanakan oleh pemkab. Dan kita juga punya tim sendiri untuk peliputan

kegiatan yang dilaksanakan oleh pemkab”.

### **Persepsi masyarakat terkait strategi komunikasi Dinas Kominikasikan Informatika dalam meningkatkan citra Pemerintah Kabupaten Simalungun**

Hanna Ryanthi Pandiangan (48) merupakan Pendamping Dinas Kesehatan Kabupaten Simalungun, warga Kelurahan Tigarunggu Kecamatan Purba mengatakan :

“Strategi komunikasi humas Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Simalungun adalah mengekspos setiap kegiatan Pemerintah Kabupaten Simalungun. Entah kegiatan yang langsung terjun ke masyarakat itu yang paling penting yang tujuannya adalah memberitahu masyarakat luas, bahwa pemerintah itu memang benar melakukan kegiatan yang dibutuhkan oleh masyarakat seperti pembangunan fasilitas dan sebagainya. Melalui kegiatan yang sudah dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Simalungun menurut saya sudah berhasil untuk meningkatkan citra Pemerintah Kabupaten Simalungun karena kegiatan yang dilakukan pemerintah pasti tidak lepas dari tugas penting humas untuk menyebarluaskan kegiatan pemerintah itu sendiri.”

Nofrendy Sipayung (28), warga Kelurahan Tigarunggu, Kecamatan Purba yang berprofesi sebagai guru di SMA Negeri 1 Purba ialah: “Dalam hal konteks kekinian Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Simalungun sudah dikatakan berhasil dalam meningkatkan citra Pemerintah Kabupaten Simalungun. Tetapi perlu ditingkatkan lagi dalam hal komunikasi, pelayanan kepada masyarakat baik dengan sosialisasi, mengadakan pertemuan serta berkunjung ke rumah warga serta menyiarkan kegiatan pemerintah melalui baliho atau spanduk agar citra pemerintah bisa lebih baik lagi di mata masyarakat.”

Sari Laura Pasaribu (20) warga Kelurahan Mardinding, Kecamatan Silima Huta yang berstatus sebagai mahasiswa Universitas Negeri Medan Fakultas Ilmu Sosial Jurusan Pendidikan menyatakan: “Strategi komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Simalungun adalah melalui siaran televisi, koran dan media massa lainnya. Di Simalungun ini, pembangunannya tu kemajuannya sangat pesat karena bupatinya mungkin. Selain itu, Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Simalungun juga mengikuti sekaligus meliputi setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah serta terjun langsung ke lapangan untuk mendengar keluhan masyarakat Kabupaten Simalungun. Saya rasa Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Simalungun telah berhasil dalam meningkatkan citra pemerintah karena banyaknya iklan di televisi dan media massa lainnya. Selain itu, di mata publik Simalungun ini adalah Kabupaten yang maju, modern, aman dan akhir-akhir ini pembangunannya sangat pesat.”

Tri Efsani Damanik (21) mahasiswa Universitas Sumatera Utara Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen warga Kelurahan Mardinding Kecamatan Silima Huta menuturkan: “Strategi komunikasi yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Simalungun adalah Pemerintah bersama Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Simalungun bila ada masalah di Simalungun, langsung terjun ke lapangan atau belusukan. Melakukan sosialisasi melalui safari Subuh dan gotong royong membersihkan lingkungan, menyebarkan informasi secara langsung dengan baik. Jadi, kalau ada masyarakat yang datang ke kantor pemerintah harus dilayani dengan baik, dengan ramah, memberi informasi yang valid, terus bisa juga lewat website resminya dengan menyajikan informasi yang update. Agar, warga Simalungun tidak harus datang ke kantor tapi cukup lihat di website-nya saja. Selain itu, Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Simalungun juga menjalin kerjasama

dengan media untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat Kabupaten Simalungun.”

### **Faktor Penghambat Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Simalungun dalam menerapkan Strategi Komunikasinya**

Hambatan yang dihadapi oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Simalungun yang dijelaskan oleh Wasin Sinaga yaitu “Kendala yang dihadapi Dinas Komunikasi dan Informatika dalam membangun Citra Positif Pemerintah kabupaten Simalungun yaitu masih banyak masyarakat yang belum memahami penggunaan media online, sehingga pesan pesan pembangunan yang disampaikan Dinas Komunikasi dan Informatika kepada masyarakat baik melalui website Kominfo Kabupaten Simalungun maupun fb belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Tentunya hal ini akan menjadi perhatian serius Dinas Kominfo Simalungun melalui Program Layanan Informasi Publik untuk lebih kreatif dan inspiratif dalam melaksanakan Layanan informasi Publik. Serta terbatasnya anggaran untuk Penyebarluasan Informasi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, Penyebarluasan Informasi Penyelenggaraan Pembangunan Daerah, maupun Penyebarluasan Informasi yang Bersifat Penyuluhan Kepada Masyarakat, melalui media Surat Kabar dan Media Televisi yang dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat..”

Selanjutnya Esther Novita Siahaan juga menambahkan penjelasan mengenai hambatan di Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Simalungun ini: “Kendala yang dihadapi Dinas Komunikasi dan Informatika dalam membangun Citra Positif Pemerintah kabupaten Simalungun yaitu biaya, karena kita sudah membuat program yang akan dilakukan tetapi biaya tidak mendukung. Contohnya kita berupaya untuk menmebuat semua desa mendapatkan jaringan unternet supaya

akses informasi mudah didapat, akan tetapi untuk membangun towerbembutuhkan biaya yang sangat besar mengingat luas daerah dan banyak desa yang terdapat di Kabupaten Simalungun.”

Selanjutnya Edwin Tony SM Simanjuntak juga menambahkan penjelasan mengenai hambatan di Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Simalungun dalam meningkatkan citra Pemerintah Kabupaten Simalungun yaitu: “kendala yang di hadapi Dinas Komunikasi dan Informatika dalam membangun Citra Positif Pemerintah kabupaten Simalungun yaitu kurangnya Jaringan Internet untuk menyapaikan informasi kepada masyarakat. Sedangkan zaman sekarang semuanya sudah serba online. Sementara untuk mebangun jaringan yang baik kita juga membutuhkan dana yang sangat besar semntara anggaran dana yang didapatkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatik tidak mencukupi untuk itu. Selain itu faktor penghambat yang lain yaitu faktor alam/geografis Kabupaten Simalungun. ”

### **Pembahasan**

Dalam menyampaikan informasi tentang kegiatan yang telah dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Simalungun, Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Simalungun membutuhkan strategi komunikasi agar dapat menanamkan kepercayaan kepada masyarakat untuk meningkatkan citra pemerintah Kabupaten Simalungun.

Sebagaimana dikutip dari Hafied Cangara, bahwa dalam teori Middleton, Strategi komunikasi adalah kombinasi yang terbaik dari semua elemen komunikasi mulai dari komunikator, pesan, saluran, penerima sampai pengaruh (efek) yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi yang optimal(2014.64).

Mengenai strategi komunikasi yang digunakan humas dalam meningkatkan citra Pemerintah

Kabupaten Simalungun, yaitu berdasarkan teori strategi komunikasi menurut Harold D. Laswell yang terdiri dari *who says what in which channel to whom with what effect* (2015:25). Apabila pertanyaan tersebut di atas dapat kita jawab, maka strategi komunikasi yang dilakukan humas dapat dijawab dengan memenuhi kriteria tersebut seperti *Who* : Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kabupaten Simalungun, *Say What* : Kegiatan Pemerintah Kabupaten Simalungun, *In Which Channel* : Media cetak, elektronik, dan online, *To Whom* : Masyarakat Kabupaten Simalungun, *With What Effect* : Peningkatan citra Pemerintah Kabupaten Simalungun dan keberhasilan Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kabupaten Simalungun dalam menerapkan strategi komunikasinya. Dengan demikian strategi komunikasi yang digunakan humas dalam meningkatkan citra Pemerintah Kabupaten Simalungun terdapat hubungan yang erat atas seluruh cara yang dipilih. Hal terpenting adalah bahwa cara yang dipilih untuk mencapai suatu hasil tertentu sebagaimana dinyatakan dalam strategi komunikasi sebagai siapakah komunikatornya dengan sebagaimana mestinya.

Sebagaimana dijelaskan di atas dapat disimpulkan, bahwasanya penyampaian informasi sekaligus sebagai jembatan penghubung antara pemerintah kabupaten dengan masyarakat menjadi tugas pokok dan fungsi utama humas, karena apabila informasi tersebut tidak disampaikan kepada masyarakat maka akan berdampak besar kepada citra pemerintah Kabupaten Simalungun.

Strategi komunikasi yang Dinas Komunikasi dan Informatika gunakan tidak hanya terbatas dengan berkomunikasi secara langsung dengan masyarakat. Tetapi juga, perlu adanya peran serta media untuk menunjang kelancaran komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat.

Sehingga pada akhirnya melalui kinerja humas akan meningkatkan citra Pemerintah Kabupaten Simalungun di mata masyarakat.

Sebagai publisator dan ujung tombak sebuah instansi atau kunci sebuah lembaga Kabupaten Simalungun, maka Dinas Komunikasi dan Informatika memiliki energi sebagai upaya menciptakan sebuah iklim yang kondusif yaitu: melalui pendekatan kerjasama, maka peneliti sedikit membahas sebagai berikut: Pendekatan kerjasama merupakan upaya Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kabupaten Simalungun dalam meningkatkan citra pemerintah dengan membina hubungan yang harmonis dengan berbagai kalangan, terutama hubungan dengan media. Agar terciptanya kerjasama dan jalinan komunikasi yang baik antara humas pemerintah dengan media dalam menyebarluaskan informasi tentang pemerintah Kabupaten Simalungun.

Dalam proses strategi komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Simalungun tidak lepas dari sarana dan media komunikasi, baik itu menggunakan media cetak, elektronik, dan online. Adapun media yang digunakan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Simalungun dalam meningkatkan citra Pemerintah Kabupaten Simalungun berupa media cetak berupa koran, media elektronik seperti videotron dan televisi beserta media online berupa website, facebook dan intragram.

Dalam suatu lembaga/organisasi khususnya Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Simalungun dalam melaksanakan kegiatannya terkait dengan meningkatkan citra pemerintah di mata masyarakat sudah tentu akan mengalami keberhasilan dan kegagalan dalam menerapkan strategi komunikasinya. Hambatan yang dialami oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Simalungun yaitu Masih banyak masyarakat yang belum memahami penggunaan media online,

sehingga pesan pesan pembangunan yang disampaikan Dinas Komunikasi dan Informatika kepada masyarakat baik melalui website Kominfo Kabupaten Simalungun maupun fb belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Kurangnya Penyebarluasan Informasi yang dikarenakan oleh kualitas jaringan internet dan terbatasnya anggaran dana yang di dapat oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Simalungun juga menjadi faktor penghambat Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Simalungun dalam melaksanakan kegiatannya terkait dengan meningkatkan citra pemerintah Kabupaten Simalungun.

## 5. SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam penulisan skripsi ini, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Strategi komunikasi humas yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Simalungun dalam meningkatkan citra Pemerintah Kabupaten Simalungun yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Simalungun sebagai pembina hubungan yang baik dengan media seperti mediacetak, elektronik dan online dengan mengadakan pendekatan dengan cara mengadakan kunjungan kekantor redaksi atau mengundang wartawan untuk berkunjung ke kantor pemerintah, mengadakan konferensi pers, melakukan Wawancara pers. Membuat iklan layanan masyarakat untuk kepentingan pengumuman atau promosi. Sponsor artikel/ press release.
2. Faktor penghambatan yang dialami oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Simalungun yaitu Masih banyak masyarakat yang belum memahami penggunaan media online, sehingga pesan pesan pembangunan yang disampaikan Dinas Komunikasi dan Informatika

kepada masyarakat baik melalui website Kominfo Kabupaten Simalungun maupun fb belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Kurangnya Penyebarluasan Informasi yang dikarenakan oleh beberapa tempat dikabupaten simalungun yang tidak terdapat jaringan internet (*blind spotarea*) dan terbatasnya anggaran dana yang di dapat oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Simalungun juga menjadi faktor penghambat Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Simalungun dalam melaksanakan kegiatannya terkait dengan meningkatkan citra pemerintah Kabupaten Simalungun.

### Saran

Berdasarkan penelitian di atas, penulis menyarankan sebagai berikut:

1. Untuk Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Simalungun yang didukung oleh sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang memadai, agar Dinas Komunikasi dan Informasi dapat membangun komunikasi yang baik antara pemerintah dengan masyarakat dengan tujuan meningkatkan citra Pemerintah Kabupaten Simalungun.
2. Bagi masyarakat Kabupaten Simalungun agar menyampaikan keluhan dan saran langsung kepada Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Simalungun, untuk ditindaklanjuti oleh pemerintah demi terlaksananya program yang telah direncanakan. Ketika masyarakat menerima informasi salah yang dipublikasikan oleh suatu media tentang Pemerintah Kabupaten Simalungun agar menanyakan langsung kepada Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Simalungun untuk memperoleh kejelasan informasi salah yang telah beredar.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku

Cangara, Hafied. 2014. Perencanaan dan Strategi Komunikasi. Rajawali Pers : Jakarta

Effendy, Onong Uchjana. 2015. Dinamika Komunikasi. PT Remaja Rosdakarya: Bandung

Gunawan, Imam. 2014. Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik. PT Bumi Aksara : Jakarta

Ruslan, Rusady. 2014. Manajemen Public Relation Dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi. PT Raja Grafindo Persada : Jakarta

Silviana, Irene. 2020. Public Relations Sebagai Solusi Komunikasi Krisis. Scopindo Media Pustaka: Surabaya

Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta : Bandung

Suprawoto. 2018. Government Public Relations Perkembangan dan Praktik di Indonesia. Prenadamedia Group : Jakarta

Supriyanti, Nanik. 2007. Komunika Majalah Ilmiah Komunikasi Dalam Pembangunan Vol. 10, No. 1. LIPI Press : Jakarta

Trivena, Shinta Maharani. 2018. Public Relations, Citra dan Praktek. Polinema Press: Malang

### Sumber Jurnal

Herlina, Sisilia. 2015. Strategi Komunikasi Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintahan di Kota Malang. Universitas Tribhuwanadewi : Malang

Muchtar, Khoirudin & Herdiana, Dedi. 2016. Peran dan Strategi Humas Dalam Pembentukan Citra

Perguruan Tinggi Islam. UIN Gunung Djati : Bandung

Surya, Frans. 2015. Strategi Humas Dalam Mempertahankan Citra Pemerintah Kota Tangerang Sebagai Kota Peraih Adipura. Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama) : Jakarta

Mustafa, Nurfaidah Rezky. 2017. Strategi Humas Dalam Meningkatkan Citra Kantor Kesyahbandaran Utama Makasar. UIN Alaudin Makasar : Makasar

### Sumber Internet

<https://www.simalungunkab.go.id/file/tupoksi/visikominfo.pdf>

<http://www.simalungunkab.go.id/id/dinas-komunikasi-dan-informatika>