

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum

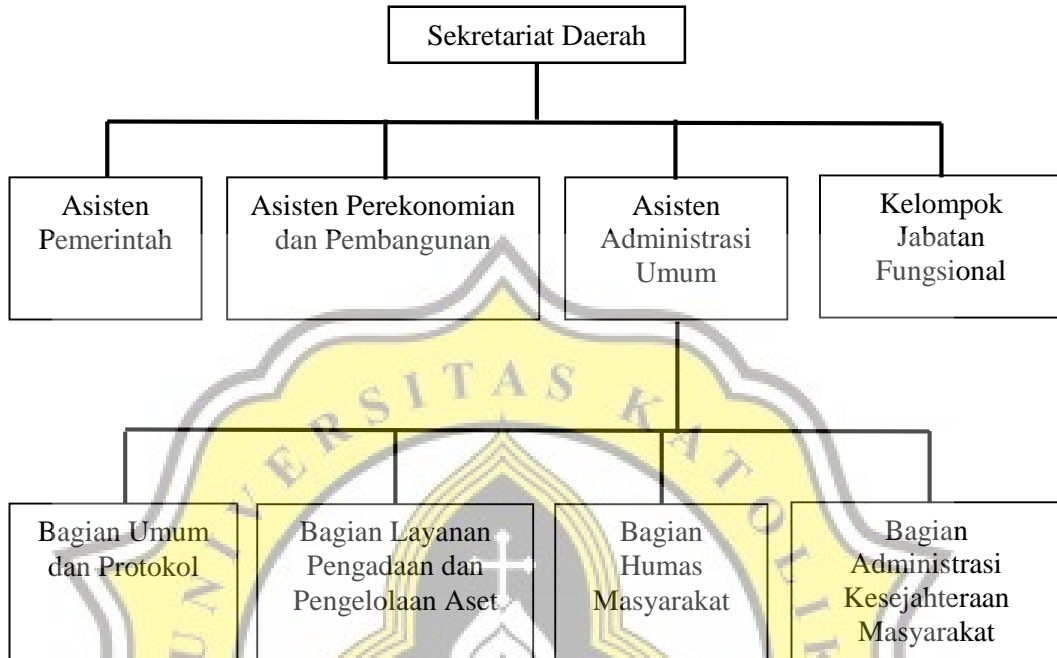
Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2016⁶⁸ menjadi pedoman terbentuknya Perangkat Daerah. Perangkat Daerah terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Inspektorat Daerah, Dinas Daerah, Badan Daerah, dan Kecamatan. Perangkat Daerah melaksanakan urusan pemerintahan di bidang Kesatuan Bangsa, Politik, dan Perlindungan Masyarakat yang dibentuk dengan susunan organisasi dan tata kerja.⁶⁹

Humas Pemerintah Kota Surabaya merupakan satuan unit kerja dibawah naungan Sekretariat Daerah Kota Surabaya dan Asisten Administrasi Umum. Sekretariat Daerah sendiri terdiri dari Asisten Pemerintah, Asisten Perekonomian dan Pembangunan, Asisten Administrasi Umum, dan Kelompok Jabatan Fungsional.

⁶⁸ Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surabaya.

⁶⁹ *Ibid.*, pasal 5. Kota Surabaya memiliki 22 Dinas Daerah, 4 Badan Daerah, dan 31 Kecamatan.

Berikut adalah struktur organisasi Sekretariat Daerah Kota Surabaya.



Bagan 4.1 Struktur Organisasi Sekretariat Daerah Kota Surabaya
Sumber : Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2016

Seperti yang diatur dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 48 Tahun 2018⁷⁰ menyebutkan bahwa Humas Pemerintah Kota Surabaya memiliki tiga bagian yaitu Sub Bagian Layanan Informasi, Sub. Bagian Liputan Berita dan Pers, dan yang terakhir Sub. Bagian Dokumentasi dan Pelaporan.

Bagian Humas Pemerintah Kota Surabaya mempunyai fungsi seperti yang diatur dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 48 Tahun 2018 Pasal 33 :

- a. Pelaksanaan pengoordinasian Perangkat Daerah sesuai urusan pemerintah yang menjadi bidang tugasnya;
- b. Pelaksanaan kebijakan sosialisasi urusan pemerintah;

⁷⁰ Peraturan Walikota Surabaya Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 44 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kota Surabaya.

- c. Penyelenggaraan pembinaan sosialisasi urusan pemerintahan di wilayah kota;
- d. Pelaksanaan monitoring isu publik di media massa;
- e. Pelaksanaan pengelolaan hubungan dengan media (*media relations*);
- f. Pelaksanaan penyediaan bahan komunikasi bagi pimpinan daerah;
- g. Pelaksanaan layanan fasilitasi juru bicara pemerintah daerah;
- h. Menyiapkan bahan pelaksanaan penyusunan rencana program, pengelolaan administrasi umum, kepegawaian, perlengkapan dan keuangan;
- i. Pelaksanaan perhitungan pelaporan indicator kinerja bidang yang tertuang dalam dokumen perencanaan strategis;
- j. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Asisten Administrasi Umum.

Sub Bagian Humas Pemerintah Kota Surabaya juga memiliki tugas seperti yang diatur dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 48 Tahun 2018 Pasal 34.

(1) Sub Bagian Layanan Informasi mempunyai tugas :

- a. Menyiapkan bahan pengoordinasian Perangkat Daerah sesuai urusan pemerintah yang menjadi bidang tugasnya;
- b. Menyiapkan bahan pelaksanaan kebijakan sosialisasi urusan pemerintahan;
- c. Menyiapkan bahan perencanaan penyelenggaraan citra positif Pemerintah Daerah;
- d. Menyiapkan bahan layanan fasilitasi juru bicara Pemerintah Daerah;
- e. Menyiapkan bahan monitoring isu publik di media massa;

- f. Menyiapkan bahan pelaksanaan *Media Gathering*;
- g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Hubungan Masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

(2) Sub Bagian Liputan Berita dan Pers mempunyai tugas :

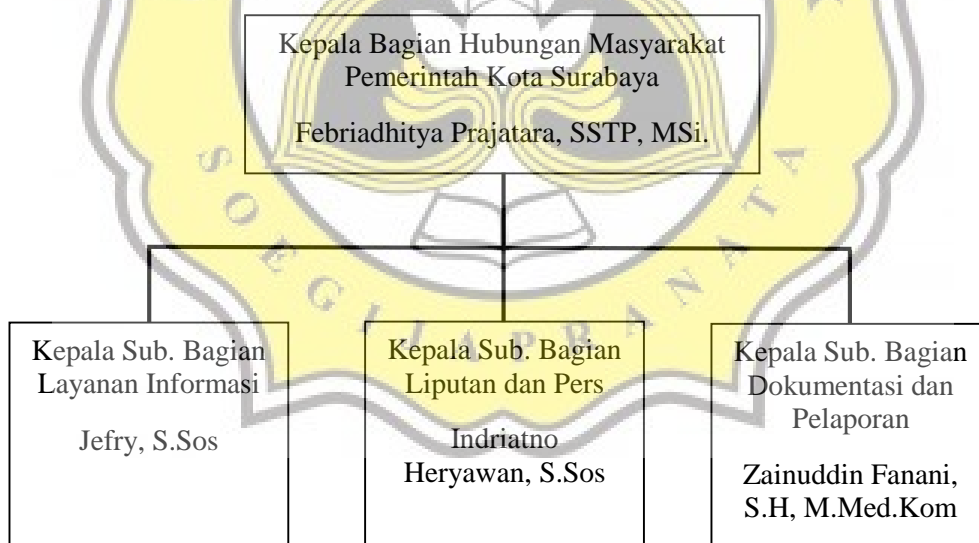
- a. Menyiapkan bahan pengoordinasian Perangkat Daerah sesuai urusan pemerintah yang menjadi bidang tugasnya;
- b. Menyiapkan bahan pelaksanaan kebijakan sosialisasi urusan pemerintahan;
- c. Menyiapkan bahan perencanaan penyelenggaraan citra positif Pemerintah Daerah;
- d. Menyiapkan bahan pengelolaan hubungan dengan media (*media relations*);
- e. Melaksanakan liputan;
- f. Menyiapkan bahan pengelolaan majalah Pemerintah Daerah;
- g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Hubungan Masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

(3) Sub Bagian Dokumentasi dan Pelaporan mempunyai tugas :

- a. Menyiapkan bahan pengoordinasian Perangkat Daerah sesuai urusan pemerintah yang menjadi bidang tugasnya;
- b. Menyiapkan bahan pelaksanaan kebijakan sosialisasi urusan pemerintahan;
- c. Menyiapkan bahan perencanaan penyelenggaraan citra positif Pemerintah Daerah;

- d. Menyiapkan bahan komunikasi bagi Pemerintah Daerah;
- e. Menyiapkan bahan sosialisasi dan informasi;
- f. Menyiapkan bahan pelaksanaan penghimpunan data. Informasi dan dokumentasi ke dalam *database*;
- g. Menyiapkan bahan pelaksanaan penyusunan rencana program, pengelolaan administrasi umum, kepegawaian, perlengkapan dan keuangan;
- h. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian Hubungan Masyarakat sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Berikut struktur organisasi Bagian Hubungan Masyarakat Pemerintah Kota Surabaya.



Bagan 4.2 Struktur Organisasi Hubungan Masyarakat Pemerintah Kota Surabaya
Sumber : Dokumen Pribadi Humas Pemerintah Kota Surabaya

Salah satu tugas penting dari Humas Pemerintah Kota Surabaya adalah melakukan monitoring isu publik di media massa yang dilakukan oleh Sub. Bagian Layanan Informasi Humas Pemerintah Kota Surabaya. Tugas tersebut tidak

terdapat pada regulasi pemerintah terkait tugas humas kota-kota besar yang ada di Pulau Jawa seperti DKI Jakarta, Bandung, Yogyakarta, dan Semarang.

Media yang digunakan oleh Humas Pemerintah Kota Surabaya untuk monitoring isu publik di media massa yang telah ditetapkan adalah surat kabar yang dianggap memiliki tingkat kredibilitas tinggi serta memiliki jangkauan yang cukup luas di wilayah Jawa Timur, yaitu :⁷¹

- a. Kompas
- b. Jawa Pos
- c. Radar Surabaya
- d. Surya
- e. Republika
- f. Berita Metro
- g. Memorandum

Tetapi pada tahun 2019 Berita Metro digantikan oleh Memorandum dan Humas Pemerintah Kota Surabaya menambahkan empat media online, yaitu :⁷²

- a. Antara News
- b. Detik.com
- c. Tribunews.com
- d. Kompas.com

Deskripsi untuk keenam media cetak tersebut lebih rinci seperti dibawah ini :⁷³

⁷¹ Bagian Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Kota Surabaya, 2018, *Laporan Akhir Analisis Pemberitaan Media Massa*, hlm. 13.

⁷² Bagian Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Kota Surabaya, 2019, *Laporan Akhir Analisis Pemberitaan Media Massa*, hlm. 13.

⁷³

a. Kompas

Selama ini Kompas dianggap sebagai representasi dari koran nasional yang sukses. Hampir seluruh wilayah Indonesia mulai dari pulau, provinsi serta sebagian besar kabupaten/kota tersentuh oleh Kompas. Berdasarkan data dari SPS Pusat Juni 2009, oplah Kompas berkisar 500-an ribu eksemplar semakin menguatkan dirinya menjadi koran nasional. Seiring berjalannya waktu, Kompas berekspansi ke daerah-daerah yang sulit dijangkau. Kompas awalnya telah memiliki koran di daerah-daerah dengan naungan dibawah Indopersada Primamedia, anak usaha Kelompok Kompas Gramedia. namun ekspansi tersebut tidak dapat berkembang secara masif. Hingga akhirnya pada kurun lima tahun terakhir, Kompas bergerak lebih cepat dengan menerbitkan koran-koran daerah baru dengan label induk “Tribun”.

b. Jawa Pos

Salah satu surat kabar yang berpusat di Surabaya ini merupakan surat kabar harian yang terbesar di Jawa Timur serta merupakan salah satu surat kabar yang memiliki oplah terbesar di Indonesia yang mencapai 300-an ribu eksemplar per hari. Jawa Pos juga menjadi salah satu media cetak yang mengawali ekspansi koran ke daerah-daerah di seluruh Indonesia. Jenis koran-koran tersebut diantaranya koran divisi 1 yang terbit di ibukota provinsi dan koran divisi 2 yang terbit di kota atau kabupaten dalam provinsi. Hal tersebut dibangun Jawa Pos sejak akhir 80-an, hingga saat ini membuat Jawa Pos Grup memiliki lebih dari 100 koran.

c. Radar Surabaya

Radar Surabaya merupakan anak perusahaan dari Jawa Pos Grup. Setiap harinya olah Radar Surabaya mencapai 6000 eksemplar. Alasan dipilihnya Radar Surabaya sebagai media adalah isu lokalitas yang menjadi tema berita. Selain itu alasan lain dipilihnya Radar Surabaya karena isi pemberitaannya berfokus pada Kota Surabaya.

d. Surya

Harian Surya merupakan media cetak yang berdiri dibawah naungan PT Antar Surya Jaya. Perusahaan yang juga menerbitkan Surat Kabar Mingguan Surya. Oplah Harian Surya terus naik, dari 75.000 eksemplar per hari, pernah mencapai 250.000 per hari dengan jumlah halaman yang bervariasi, yakni 16-24 halaman. Jangkauan distribusi terbitnya Harian Surya di wilayah Surabaya dan beberapa Kota di Jawa Timur. Hal tersebut semakin sesuai dengan semangat baru Harian Surya yang menjadi "*Regional Newspaper*".

e. Republika

Harian Republika merupakan media cetak yang bernafaskan islami harian didukung oleh Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia. Selain itu juga menjadi salah satu koran pertama yang menerbitkan halaman khusus daerah. Dengan semangat lokalitas yang tinggi dan inovasi penyiaran, saat ini oplah Harian Republika mencapai 300-an ribu eksemplar setiap harinya.

f. Berita Metro

Harian Berita Metro merupakan surat kabar yang berasal dari Surabaya. Koran ini tergolong masih baru karena baru berdiri pada tahun 2011 lalu dengan berbadan hukum PT Berita Metro. Berita Metro dibangun dengan *spirit* baru, serta dengan misi menjadi sahabat semua pembaca. Oleh karena itu selalu menyajikan informasi yang mampu memenuhi kebutuhan pembaca. Salah satu alasan Berita Metro menjadi koran yang dianalisis karena informasi yang disajikan didominasi oleh informasi lokal Surabaya dan regional Jawa Timur dan hanya sedikit berita aktual dari Jakarta.

g. Memorandum

Kehadiran Memorandum merupakan kekuatan baru dalam penerbitan surat kabar di Surabaya, bahkan di Jawa Timur setelah bergabung dalam Jawa Pos Group pada 1992. Dengan tiras 144 ribu eksemplar setiap harinya, jauh meningkat dibandingkan dengan tiras awal, terbitnya 4 ribu eksemplar per minggu. Beberapa tahun belakangan ini perkembangan Memorandum menjadi luarbiasa dengan diterbitkannya koran-koran daerah sebagai anak perusahaan Memorandum. Saat ini Memorandum sendiri meningkatkan situs web yang ada sejak tahun 2006 dan dapat diakses di mana pun, serta kapan pun. Dengan inovasi web dari Memorandum itu sendiri dapat mempermudah untuk setiap masyarakat yang berada diluar Jawa Timur, tetap bisa untuk menikmati sajian berita dari harian Memorandum.⁷⁴

h. Antara News

⁷⁴ Bagian Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Kota Surabaya, 2019, *Laporan Akhir Analisis Pemberitaan Media Massa*, hlm. 15.

Layanan distribusi berita ANTARA berbasis web, memberi kemudahan dan kenyamanan dalam mengakses seluruh berita terkini dalam berbagai kategori selama 24 jam setiap hari. Portal berita ANTARA (www.antarane.ws.com) diluncurkan pada bulan Januari 1996 dengan tujuan memenuhi hak publik untuk mendapatkan informasi yang akurat, lengkap dan bermanfaat secara seketika. Portal ini disajikan dalam dua bahasa agar masyarakat dunia juga dapat mengetahui informasi yang utuh dan kredibel tentang Indonesia saat ini. Dengan halaman terakses (*pagenews*) mencapai 7.000.000 setiap bulan yang sepertiga jumlah pengaksesnya berasal dari mancanegara, peringkat portal ini semakin menanjak berdasarkan data perusahaan pemeringkat situs Alexa.com.

i. Detik.com

Detik.com adalah sebuah portal web yang berisi berita dan artikel daring di Indonesia. Detik.com merupakan salah satu situs berita terpopuler di Indonesia. Berbeda dari situs-situs berita berbahasa Indonesia lainnya, Detik.com hanya mempunyai edisi daring dan menggantungkan pendapatan dari bidang iklan. Meskipun begitu, Detik.com merupakan yang terdepan dalam hal berita-berita baru (*breaking news*). Sejak tanggal 3 Agustus 2011, Detik.com menjadi bagian dari PT. Trans Corporation, salah satu anak perusahaan CT Corp.

j. Kompas.com

Kompas.com merupakan sebuah portal web yang berisi berita dan artikel daring di Indonesia. Kompas.com merupakan salah satu situs berita

terpopuler di Indonesia. Berbeda dari situs-situs berita berbahasa Indonesia lainnya, Kompas.com hanya mempunyai edisi daring dan menggantungkan pendapatan dari bidang iklan. Meskipun begitu, Kompas.com merupakan yang terdepan dalam hal berita-berita baru (*breaking news*). Sejak tahun 1995, Kompas.com menjadi bagian dari Kompas Gramedia.

k. Tribunnews.com

Tribunnews.com adalah situs berita online Indonesia yang dipublikasikan oleh PT. Indopersada Primamedia. Situs berita online dengan tagline “Berita Terkini Indonesia” ini. Situs berita ini, menyediakan berbagai macam berita yang terjadi baik itu berita lokal, nasional, hingga internasional secara aktual dan cepat. Tribunnews.com menyediakan wadah bagi masyarakat untuk ikut serta dalam berbagi informasi ataupun menyampaikan gagasan dan pengalaman empiris yang bermanfaat bagi kehidupan bangsa melalui dua rubrik Tribunnews.com, yaitu Tribuners dan Citizen Reporter.⁷⁵

4.2 Monitoring

Dalam melakukan monitoring isu publik di media massa, Humas Pemerintah Kota Surabaya menggunakan dua cara yaitu manual dan menggunakan *engine*. *Engine* yang digunakan adalah Indonesia Indikator dan Media Monitoring. Bahan untuk monitoring berupa sekumpulan berita dari media massa, dikumpulkan dalam bentuk kliping tabel. Tabel tersebut berisikan judul artikel, media informasi, tanggal pemberitaan, PD (Perangkat Daerah) terkait, kata kunci, dan jenis/*tone* berita.

⁷⁵ Bagian Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Kota Surabaya, 2019, *Laporan Akhir Analisis Pemberitaan Media Massa*, hlm. 15-16.

Untuk menetapkan standar pelaksanaan monitoring isu di media massa oleh Humas Pemerintah Kota Surabaya. Humas Pemerintah Kota Surabaya melakukan analisis dengan cara manual berdasarkan jadwal setiap pagi mulai dari pengkategorian isu kemudian *tone* isu mengarah kebagian mana (netral, positif, berpotensi negatif, dan negatif). Isu yang dimonitoring oleh Humas Pemerintah Kota Surabaya adalah isu-isu yang berdampak terhadap masyarakat dan Pemerintah Kota Surabaya dan yang terkait dengan masukan atau kritik terhadap Pemerintah Kota Surabaya.

Ada beberapa komponen yang dimonitor dalam media yang ada, diantaranya adalah sebagai berikut :⁷⁶

a. Media

Komponen pertama yang dimonitor atau unit analisis pertama yang menjadi media penelitian adalah perusahaan/media. Melalui komponen ini diharapkan akan mendapatkan hasil terkait tingkat pemberitaan tentang Pemerintah Kota Surabaya.

b. Tema/Issue

Dilakukan mengingat beragamnya tema mengenai pemberitaan Pemerintah Kota Surabaya. Sehingga melalui komponen ini, akan diketahui seberapa tingkat media terhadap isu/tema.

c. *Tone* (Positif/Negatif)

⁷⁶ Bagian Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Kota Surabaya, 2018, *Laporan Akhir Analisis Pemberitaan Media Massa*, hlm. 15-16.

Berfungsi untuk mengukur tingkat kepuasan publik terhadap kinerja pemerintah yang disampaikan melalui media massa. Evaluasi ini juga menjadi acuan evaluasi kinerja Pemerintah Kota Surabaya pada tahun yang akan datang

Pemberitaan yang positif merupakan berita yang mengandung dukungan terhadap Pemerintah Kota Surabaya. Hal itu dapat ditunjukkan dengan sifatnya yang afirmatif, optimis, tidak bertentangan, dan konkret. Selain itu juga dapat diidentifikasi melalui orientasi berita, pilihan narasumber, kata atau isi kalimat yang cenderung lebih positif.⁷⁷

Sedangkan untuk pemberitaan yang bercitra negatif yakni yang berisi tentang penolakan terhadap program Pemerintah Kota Surabaya. Hal tersebut dapat terlihat dari isinya yang pesimistis, meragukan, tidak yakin serta mendiskreditkan Pemerintah Kota Surabaya.⁷⁸

d. Perangkat Daerah

Perangkat Daerah dilakukan mengingat Pemerintah Kota Surabaya menaungi bermacam Perangkat Daerah, seperti misalnya Dinas Perhubungan, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, Dinas Pemuda dan Olahraga, Dinas Pendidikan, dan lain sebagainya. Dari sini akan didapatkan prosentase tingkat pemberitaan media terhadap suatu Perangkat Daerah selama satu tahun, serta dalam *tone* berita seperti apa, citra positif atau negatif.

⁷⁷ *Ibid.*, hlm. 12.

⁷⁸ *Ibid.*, hlm. 12.

4.2.1 Media

Media yang digunakan Humas Pemerintah Kota Surabaya terdapat tujuh media cetak dan empat media online. Pada tahun 2018 Humas Pemerintah Kota Surabaya hanya menggunakan enam media cetak, namun pada tahun 2019 menambahkan media online dan mengganti satu media cetak. “Penambahan media pada tahun 2019 dilakukan karena adanya perkembangan jaman, di mana saat ini orang-orang lebih sempat mengakses atau membuka berita melalui *gadget*.”⁷⁹ Alasan ini juga mengapa Humas Pemerintah Kota Surabaya juga tidak menggunakan salah satu media elektronik yaitu radio, karena perkembangan jaman sekarang orang-orang sering mengandalkan *gadget*, daripada media lainnya.

4.2.2 Tema/Issue

Tema/*Issue* berguna untuk menentukan media yang mengangkat berita mengenai Kota Surabaya atau Pemerintah Kota Surabaya.

4.2.3 Tone (Positif/Negatif)

Untuk *tone* pada saat wawancara Humas Pemerintah Kota Surabaya menyebutkan bahwa terdapat empat *tone* (netral, positif, berpotensi negatif, dan negatif) yang dihasilkan dari monitoring, namun dalam hasil laporannya hanya menyebutkan dua *tone* saja yaitu positif dan negatif. Pengertian dari netral sendiri menurut KBBI (Kamus Besar

⁷⁹ Hasil wawancara dengan Zainuddin Fanani, S.H, M.Med.Kom selaku Kepala Sub. Bagian Dokumentasi dan Pelaporan. Senin, 6 Juli 2020, pukul 09.32 WIB di Kantor Bagian Humas Kota Surabaya.

Bahasa Indonesia) adalah paham yang tidak memihak terhadap salah satu blok atau kekuatan atau tidak berpihak. “Mengukur pelaksanaan monitoring isu publik di media massa, Humas Pemerintah Kota Surabaya menggunakan manual dan *engine*. Untuk *engine* yang bekerja otomatis jadi terdapat tagar isu di media massa yang langsung terukur *tone* yang terjadi di masyarakat cemas atau khawatir muncul di *engine* Indikator Indonesia.”⁸⁰

4.2.4 Perangkat Daerah

Perangkat Daerah yang dinaungi oleh Pemerintah Kota Surabaya adalah Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Inspektorat Daerah, Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan, Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Pematuan, Dinas Kebersihan dan Ruang Terbuka Hijau, Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman, Dinas Pemadam Kebakaran, Dinas Sosial, Dinas Tenaga Kerja, Dinas Pengendalian Penduduk, Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian, Dinas Pengelolaan Bangunan dan Tanah, Dinas Lingkungan Hidup, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Perhubungan, Dinas Komunikasi, Dinas Koperasi dan Usaha Mikro, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Kepemudaan dan Olah Raga, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, Dinas Perdagangan, Satuan Polisi Pamong Praja,

⁸⁰ Hasil wawancara dengan Jefry, S.Sos selaku Kepala Sub. Bagian Layanan Informasi. Kamis, 23 Januari 2020, pukul 15.33 WIB di Kantor Bagian Humas Kota Surabaya.

Badan Perencanaan Pembangunan, Badan Pengelolaan Keuangan dan Pajak Daerah, Badan Kepegawaian dan Diklat, Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat, Kecamatan Karang Pilang, Kecamatan Wonocolo, Kecamatan Rungkut, Kecamatan Wonokromo, Kecamatan Tegalsari, Kecamatan Sawahan, Kecamatan Genteng, Kecamatan Gubeng, Kecamatan Sukolilo, Kecamatan Tambaksari, Kecamatan Simokerto, Kecamatan Pabean Cantian, Kecamatan Bubutan, Kecamatan Tandes, Kecamatan Krembangan, Kecamatan Semampir, Kecamatan Kenjeran, Kecamatan Lakarsantri, Kecamatan Benowo, Kecamatan Wiyung, Kecamatan Dukuh Pakis, Kecamatan Gayungan, Kecamatan Jambangan, Kecamatan Tenggilis Mejoyo, Kecamatan Gunung Anyar, Kecamatan Mulyorejo, Kecamatan Sukomanunggal, Kecamatan Asem Rowo, Kecamatan Bulak, Kecamatan Pakal, Kecamatan Sambikerep.⁸¹ Dari sini peran perangkat daerah dalam monitoring ditentukan melalui tema pada berita yang beredar di media, dapat dilihat dari isi judul atau isi berita yang ditulis oleh media-media yang dimonitoring.

Analisis yang dilakukan pertama adalah dampak dari isu dan rekomendasi untuk data yang dibutuhkan untuk melakukan klarifikasi atau menetralsir isu tersebut dan *output* yang dihasilkan berupa *press release*, unggahan di media massa,

⁸¹ Peraturan Walikota Surabaya Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 44 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kota Surabaya.

info grafis, atau video. Untuk menghasilkan monitoring yang lebih luas Humas Pemerintah Kota Surabaya dibantu oleh *engine*, karena ditakutkan ada yang terlewat. Untuk melakukan itu Humas Pemerintah Kota Surabaya dibantu oleh *engine* Indonesia Indikator atau *Media Monitoring*, yang dimonitoring tidak hanya media massa tetapi juga media sosial. Untuk komen-komen yang tertulis dan bagaimana isu tersebut bermula, siapa yang mengawali isu tersebut Humas Pemerintah Kota Surabaya dibantu oleh *engine*.⁸² Oleh karena itu Humas Pemerintah Kota Surabaya berusaha mengaktifkan *platform* media sosial yang mereka punya salah satunya Twitter dan Instagram pada tahun 2015, guna menghidupkan informasi-informasi atau tanggapan yang dibutuhkan masyarakat dengan cepat dan mudah dijangkau. Selain itu isu yang dimonitoring oleh Humas Pemerintah Kota Surabaya adalah isu yang berkaitan dengan masukan atau kritikan terhadap Pemerintah Kota Surabaya dan pelayanan publik.

Menurut Laporan Akhir Analisis Pemberitaan Media Massa pada tahun 2018, menyebutkan terdapat 4664 atau 87,95% berita positif dan 639 atau 12,05% berita negatif dari jumlah keseluruhan liputan berita sebanyak 5303 berita.⁸³

Tabel 4.1 Rekap Jumlah Berita Tiap Bulan Tahun 2018

NO.	BULAN	BERITA POSITIF	BERITA NEGATIF	TOTAL
1	JANUARI	585	85	670
2	FEBRUARI	524	53	577
3	MARET	486	91	577
4	APRIL	551	104	655
5	MEI	449	41	490
6	JUNI	331	23	354
7	JULI	412	26	438
8	AGUSTUS	293	59	352

⁸² Hasil wawancara dengan Jefry, S.Sos selaku Kepala Sub. Bagian Layanan Informasi. Kamis, 23 Januari 2020, pukul 15.33 WIB di Kantor Bagian Humas Kota Surabaya.

⁸³ Bagian Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Kota Surabaya, 2018, *Op.Cit.*, hlm. 17.

9	SEPTEMBER	346	69	415
10	OKTOBER	325	41	366
11	NOVEMBER	257	32	289
12	DESEMBER	105	15	120
	TOTAL	4664	639	5303

Sumber : Bagian Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Kota Surabaya, 2018,
Laporan Akhir Analisis Pemberitaan Media Massa. Hlm. 18.

Pada sepanjang tahun 2018, secara umum tingkat pemberitaan Pemerintah Kota Surabaya pada media massa cetak memang dapat dikatakan baik. Pemberitaan paling banyak dilakukan adalah pada bulan Januari 2018, sedangkan pemberitaan pada Pemerintah Kota Surabaya paling sedikit dilakukan pada bulan November 2018.

Pemberitaan dengan *tone* positif paling tinggi adalah pada bulan Januari. Hal ini dikarenakan adanya banyak program Pemerintah Kota Surabaya yang berkaitan dengan infrastruktur dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Sedangkan, berita negatif paling banyak adalah pada bulan April. Isu infrastruktur juga menjadi topik paling diperbincangkan secara negatif. Hal ini dikarenakan pada bulan tersebut banyak jalanan yang rusak atau ambrol karena seringnya intensitas dilewati oleh kendaraan besar.⁸⁴

Ada beberapa isi berita yang dapat peneliti akses atau peroleh dan dicantumkan kedalam hasil penelitian, namun ada pula isi berita yang tidak dapat peneliti peroleh.

⁸⁴ *Ibid.*, hlm. 18.

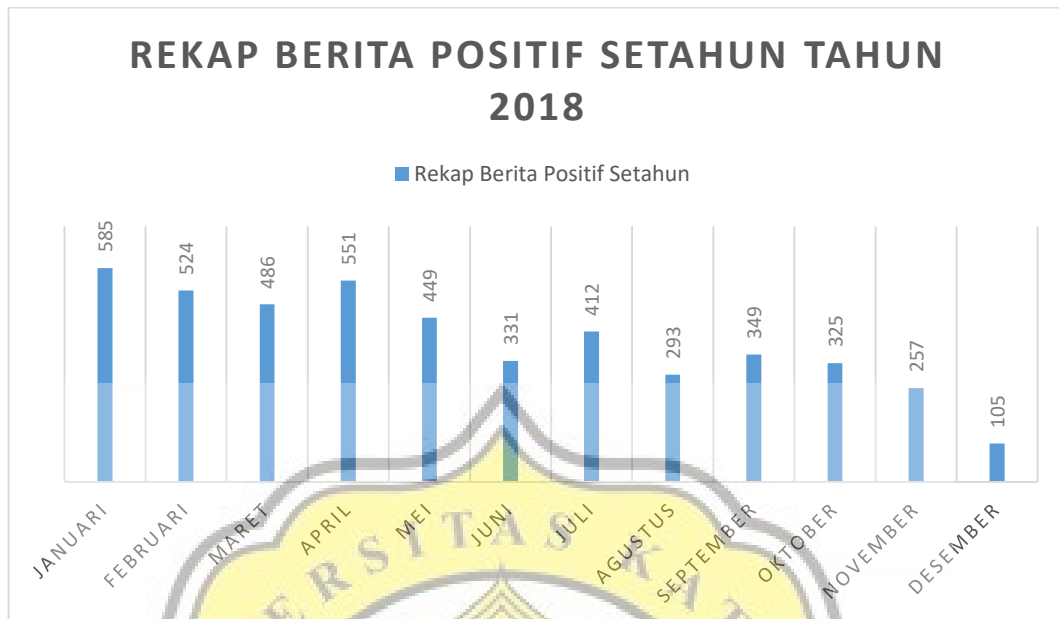


Diagram 4.1 Rekap Berita Positif Setahun Tahun 2018

Sumber : Bagian Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Kota Surabaya, 2018, Laporan Akhir Analisis Pemberitaan Media Massa. Hlm. 19.

Pada bulan Januari, pemberitaan positif mengenai kinerja Pemerintah Kota Surabaya dinilai sangat tinggi. Hal ini dikarenakan banyaknya berita mengenai infrastruktur di Kota Surabaya yang dapat terselesaikan atau telah diperbaiki sesuai dengan harapan masyarakat.

Berikut tiga contoh berita bernada positif di bulan Januari 2018 :

- a. Jawa Pos tanggal 1 Januari 2018, “Daya Tarik Infrastruktur dan Kawasan Pantai”; topik utama mengenai infrastruktur. Yang berisikan mengenai perbaikan infrastruktur mendukung pengembang untuk melirik wilayah Surabaya Timur. Pengembangan apartemen juga menyoar kawasan pantai Surabaya. Pemkot bakal membangun fasilitas wisata pantai.
- b. Radar Surabaya tanggal 17 Januari 2018, “Wadahi PKL dengan Pengembangan Kawasan Kuliner”, topik utama mengenai fasilitas umum. Berita tersebut berisikan, pengembangan kawasan kuliner yang terus

meningkat di Surabaya diharapkan bisa diwadahi oleh Pemkot Surabaya. Hal tersebut bisa jadi daya dorong perekonomian masyarakat di Kota Pahlawan yang terus meningkat. Pemkot diminta untuk memberikan wadah yang tepat. Tidak hanya dari sisi tempat yang strategis namun juga bisa menjadi fasilitas bagi PKL makanan dan minuman.

- c. Surya tanggal 24 Januari 2018, “Kendaraan Raib Ada Santunan 20%”, topik utama mengenai pelayanan publik.⁸⁵

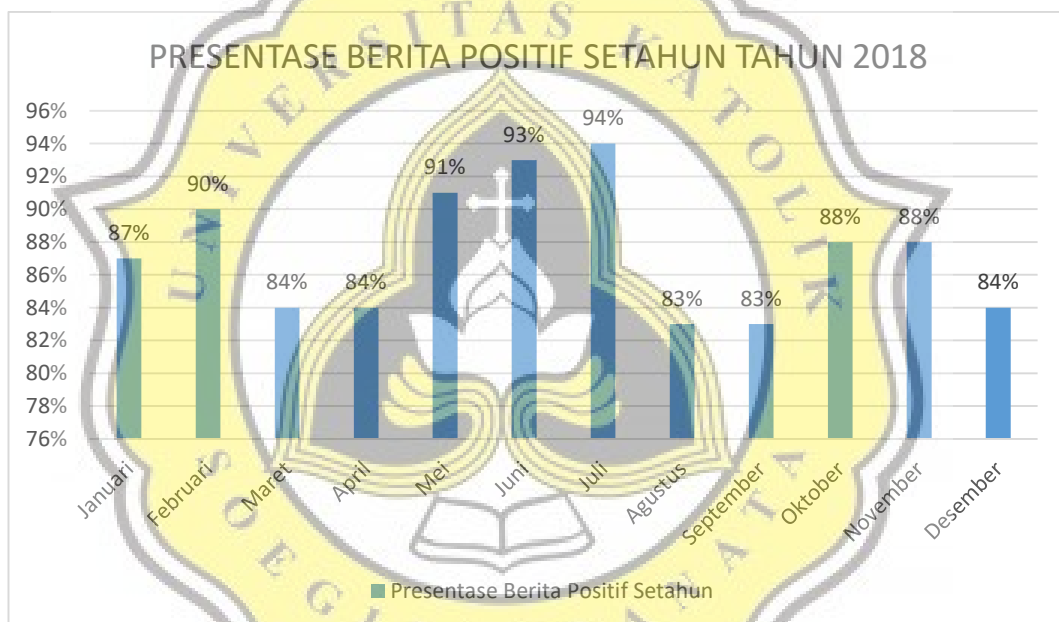


Diagram 4.2 Presentase Berita Positif Setahun Tahun 2018

Sumber : Bagian Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Kota Surabaya, 2018, Laporan Akhir Analisis Pemberitaan Media Massa. Hlm. 20.

Hasil presentase berita positif pada tahun 2018 paling tinggi adalah pada bulan Juli 2018. Pemerintah Kota Surabaya menghadapi krisis adanya terror bom pada beberapa rumah ibadah pemeluk agama Kristen yang ada di Surabaya. Adanya

⁸⁵ *Ibid.*, hlm. 19

pemberitaan yang tetap positif di tengah krisis tersebut menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Surabaya berhasil menangani krisis yang terjadi dengan baik.

Berikut dua berita mengenai penanganan teror bom yang ditulis dengan tone positif di bulan Juli 2018 :

- a. Radar Surabaya tanggal 5 Juli 2018, “Motivasi Korban Teror Bom, Menlu Belanda Sambangi Gereja Pantekontesa”. Menteri Luar Negeri Kerajaan Belanda Stef Blok menyambangi Surabaya, lokasi yang didatangi adalah Gereja Pantekosta Pusat Surabaya (GPPS). Stef Blok memberikan semangat kepada beberapa jemaat keluarga korban bom untuk terus melanjutkan hidup.
- b. Berita Metro, 9 Juli 2018, “Sikapi Teror Bom, Risma Ajak Bangkit dan Lawan”.

Namun, selain berita pasca teror bom tersebut, topik infrastruktur dan pelayanan publik tetap mendominasi menjadi topik yang banyak diberitakan secara positif.⁸⁶

⁸⁶ *Ibid.*, hlm. 20.

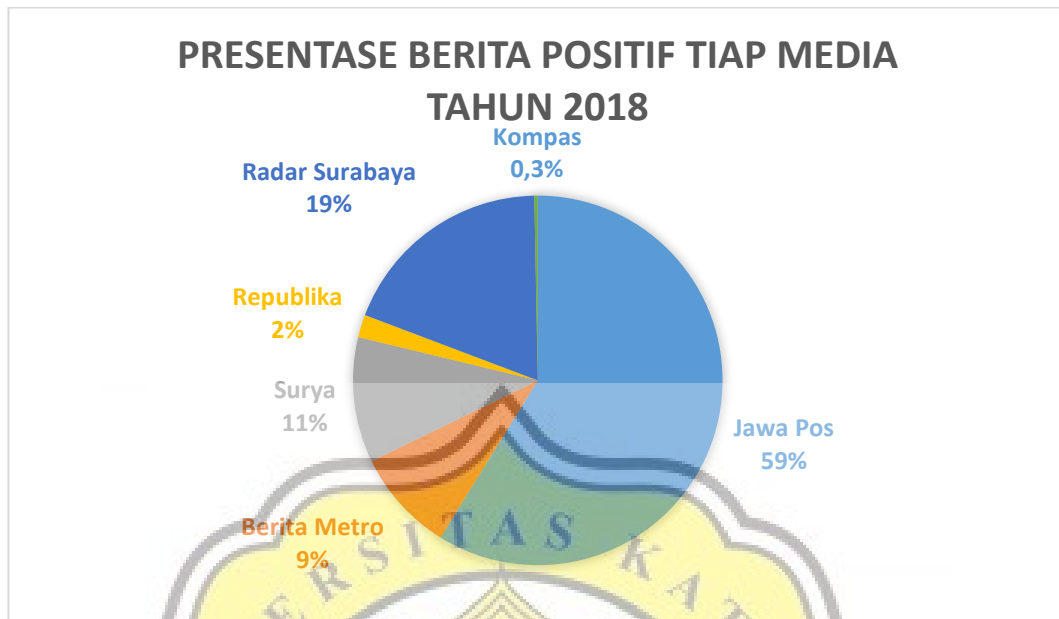


Diagram 4.3 Presentase Berita Positif Tiap Media Tahun 2018

Sumber : Bagian Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Kota Surabaya, 2018, Laporan Akhir Analisis Pemberitaan Media Massa. Hlm. 21.

Masing-masing media memiliki porsi yang beragam dalam melakukan pemberitaan mengenai kinerja Pemerintah Kota Surabaya. Hasil tersebut didapat dari jumlah berita positif yang dipublikasikan oleh media-media. Jawa Pos menjadi media yang memiliki intensitas paling rapat dalam melakukan pemberitaan positif mengenai kinerja Pemerintah Kota Surabaya. Sebanyak 59 persen atau 2779 berita dengan nada positif dipublikasikan oleh Jawa Pos sepanjang tahun 2018. Sementara itu, media massa cetak yang juga banyak memberitakan mengenai Pemerintah Kota Surabaya adalah Koran radar Surabaya. Radar Surabaya memberitakan sebanyak 19 persen atau sejumlah 920 berita bernada positif sepanjang tahun 2018.⁸⁷

⁸⁷ *Ibid.*, hlm. 21.

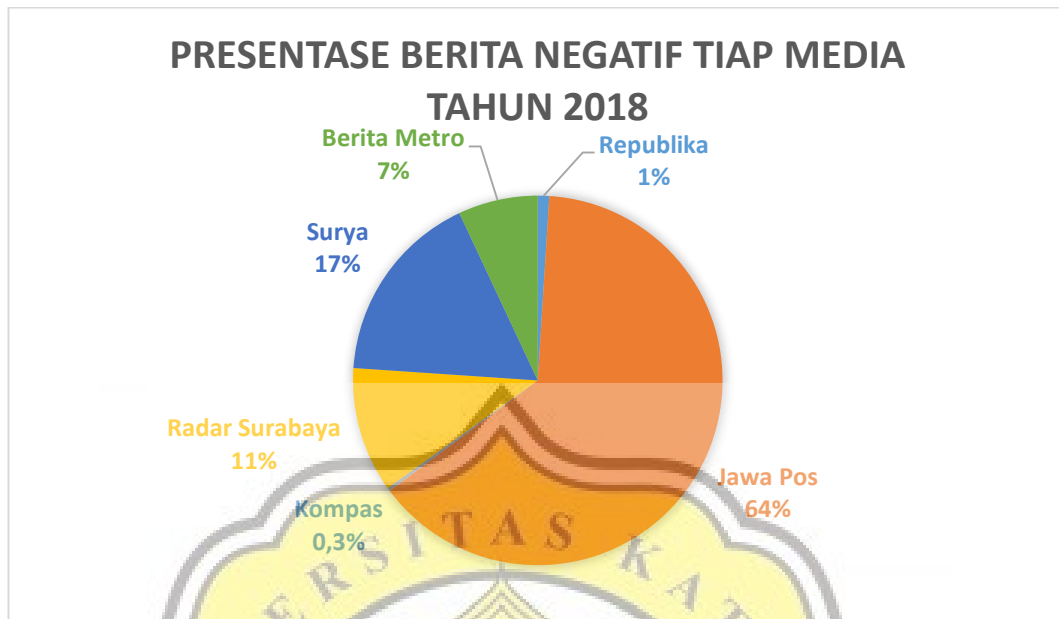


Diagram 4.4 Presentase Berita Negatif Tiap Media Tahun 2018

Sumber : Bagian Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Kota Surabaya, 2018, Laporan Akhir Analisis Pemberitaan Media Massa. Hlm. 22.

Jawa Pos menjadi media yang memiliki porsi paling besar dalam pemberitaan negative mengenai kinerja Pemerintah Kota Surabaya. Hasil tersebut didapat dari jumlah berita negatif yang dipublikasikan oleh media-media. Sebanyak 64 persen atau 415 berita negatif mengenai Pemerintah Kota Surabaya dipublikasikan oleh Jawa Pos. Selanjutnya adalah Radar Surabaya yang memberitakan sebanyak 74 berita bernada negatif atau 11 persen dari total berita negatif secara keseluruhan.⁸⁸

⁸⁸ *Ibid.*, hlm. 22.

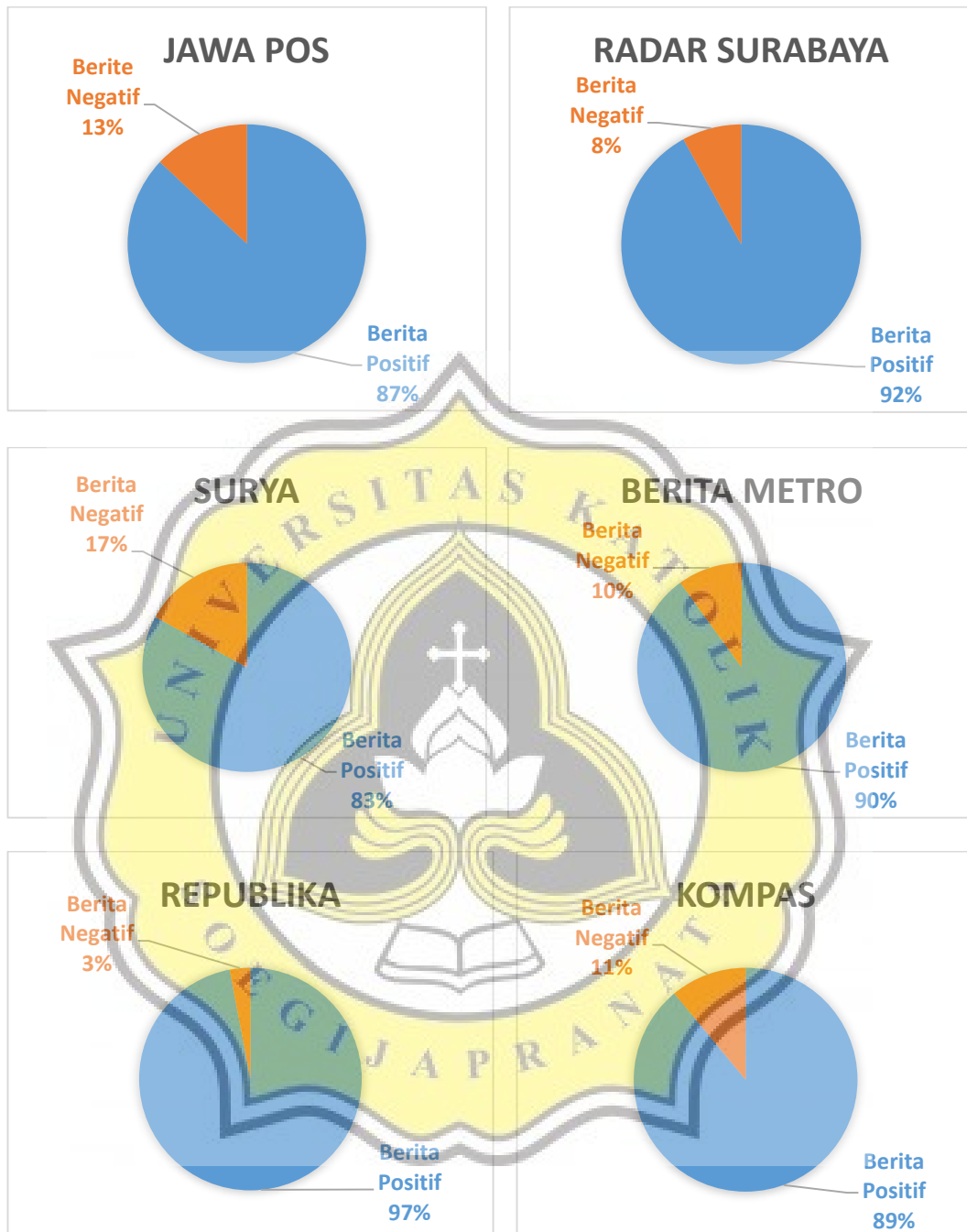


Diagram 4.5 Presentasi Berita Positif dan Negatif Tiap Media Tahun 2018
 Sumber : Bagian Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Kota Surabaya, 2018,
 Laporan Akhir Analisis Pemberitaan Media Massa. Hlm. 22-23.

Jawa Pos, Radar Surabaya dan Surya merupakan tiga media cetak yang memiliki

intensitas pemberitaan mengenai kinerja Pemerintah Kota Surabaya paling tinggi. Ketiganya memiliki intensitas pemberitaan bernada positif yang lebih besar dibandingkan dengan pemberitaan dengan *tone* negatif. Pada masing-masing media cetak, pemberitaan positif lebih dari atau sama dengan 90 persen, yakni Republika sebanyak 97 persen dengan pemberitaan positif sebanyak 92 berita dan berita negatif 3 berita. Radar Surabaya sebanyak 92 persen pemberitaan positif, disusul dengan Berita Metro yakni sebanyak 90 persen pemberitaan positif sepanjang tahun 2018.⁸⁹



Diagram 4.6 OPD Dalam Pemberitaan Positif Tahun 2018

Sumber : Bagian Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Kota Surabaya, 2018, Laporan Akhir Analisis Pemberitaan Media Massa. Hlm. 24.

Dinas Perhubungan menjadi OPD (Organisasi Perangkat Daerah) yang paling banyak diberitakan secara positif setelah Pemerintah Kota Surabaya. Terdapat 512 berita positif mengenai Dinas Perhubungan.

⁸⁹ *Ibid.*, hlm. 23.

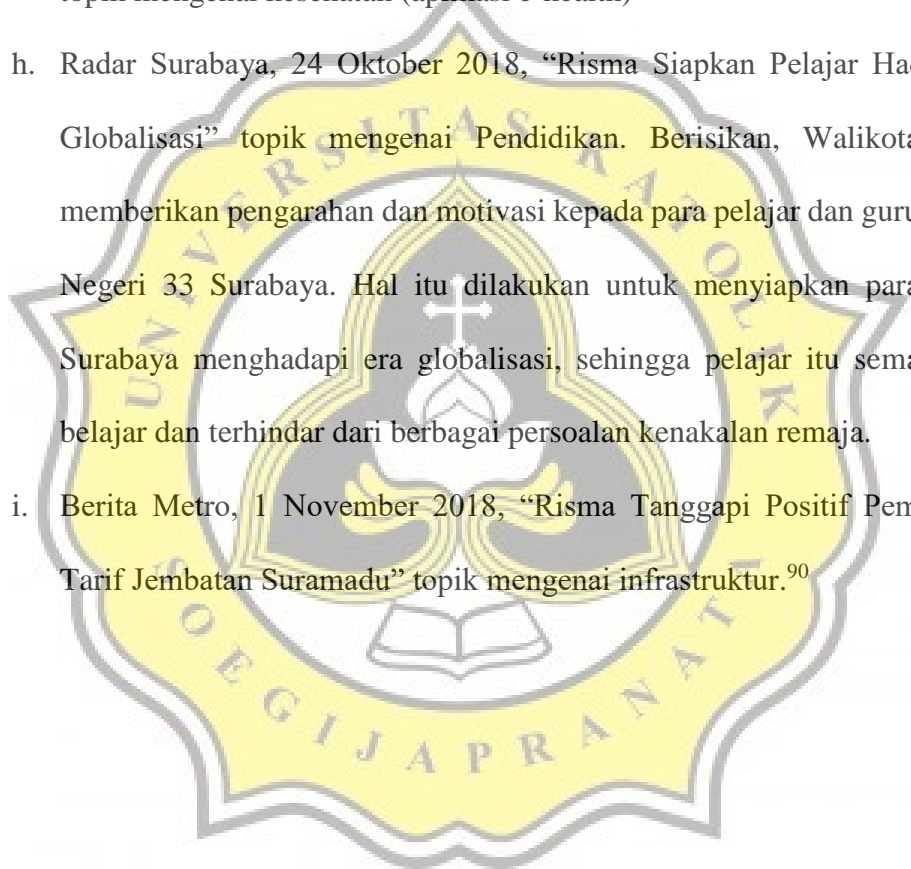
Berikut lima contoh pemberitaan positif mengenai Dinas Perhubungan

- a. Jawa Pos, 4 Januari 2018, “Tambah Lagi Sepuluh Suroboyo Bus”, topik mengenai fasilitas umum.
- b. Jawa Pos, 6 Januari 2018, “Buka Persimpangan, Tutup U-Turn”, topik mengenai infrastruktur. Berisikan tentang jalur lalu lintas dari kawasan timur Surabaya menuju barat bakal bertambah. Kabidantas Dishub menjelaskan, putar balik itu sudah tidak relevan. Sebab, penengemudi sudah mendapat rute yang lebih mudah.
- c. Jawa Pos, 2 Juni 2018, “Dishub Buat Aplikasi Pelacak Angkot”, topik mengenai transportasi. Berisikan, Dinas Perhubungan (dishub) bakal mengembangkan aplikasi yang mampu mengetahui lokasi angkot di Surabaya. Pemkot bakal memanfaatkan aplikasi Gobis, yang sebelumnya digunakan khusus pengguna Suroboyo Bus. Dengan model itu, diharapkan masyarakat semakin meminati transportasi umum, khususnya untuk aktivitas harian.
- d. Jawa Pos, 8 Februari 2018, “TPS 3R Dibangun Tahun Ini – TPS 3R”, topik mengenai transportasi.
- e. Jawa Pos, 9 Januari 2018, “Maksimalkan Jalan Pandegiling”, topik mengenai lalu lintas Kota Surabaya

Pada posisi kedua, Walikota Surabaya paling banyak mendapatkan sorotan media dengan nada positif. Setidaknya terdapat 395 pemberitaan positif sepanjang tahun 2018.

Berikut lima contoh pemberitaan positif mengenai Walikota Surabaya

- e. Surya, 19 Mei 2018, “Risma Berpesan Tidak Ada Pelajaran saat Awal Sekolah”, topik mengenai antisipasi tindak terorisme
- f. Radar Surabaya, 19 Juni 2018, “Risma Paparkan 3 Inovasi Layanan Publik” topik mengenai pelayanan publik
- g. Berita Metro, 3 September 2018, “Risma Buka Konferensi Internasional” topik mengenai kesehatan (aplikasi e-health)
- h. Radar Surabaya, 24 Oktober 2018, “Risma Siapkan Pelajar Hadapi Era Globalisasi” topik mengenai Pendidikan. Berisikan, Walikota Risma memberikan pengarahan dan motivasi kepada para pelajar dan guru di SMP Negeri 33 Surabaya. Hal itu dilakukan untuk menyiapkan para pelajar Surabaya menghadapi era globalisasi, sehingga pelajar itu semakin giat belajar dan terhindar dari berbagai persoalan kenakalan remaja.
- i. Berita Metro, 1 November 2018, “Risma Tanggapi Positif Pembebasan Tarif Jembatan Suramadu” topik mengenai infrastruktur.⁹⁰



⁹⁰ *Ibid.*, hlm. 25.

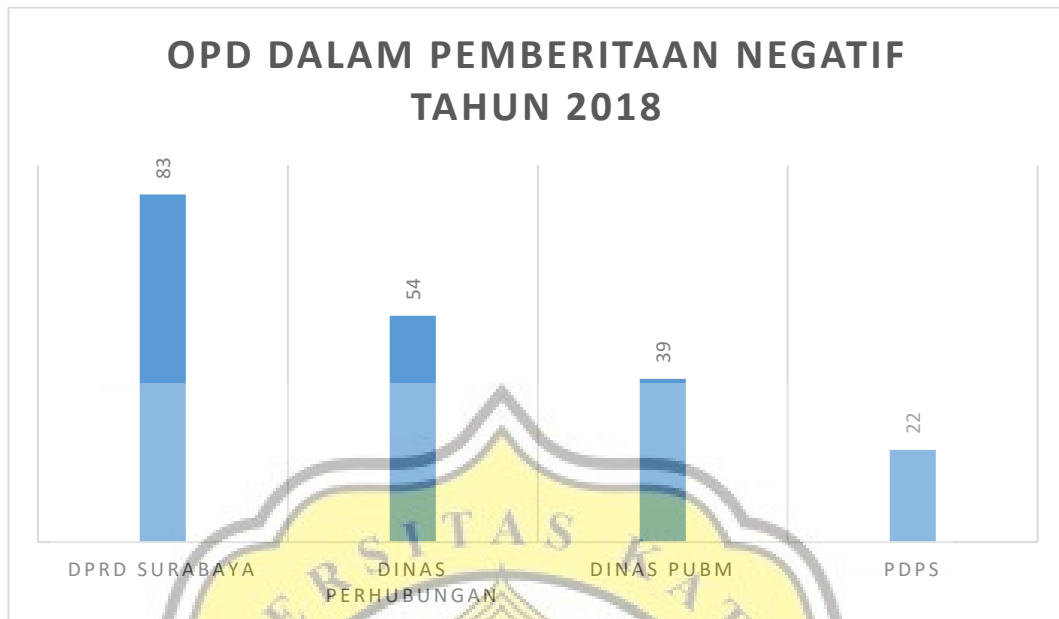


Diagram 4.7 OPD Dalam Pemberitaan Negatif Tahun 2018

Sumber : Bagian Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Kota Surabaya, 2018, Laporan Akhir Analisis Pemberitaan Media Massa. Hlm. 25.

Legislatif (DPRD) menjadi yang paling banyak mendapat sorotan negatif dari media. Sebanyak 83 berita negatif ditujukan kepada DPRD Kota Surabaya. Berikut lima contoh berita bernada negatif mengenai DPRD Kota Surabaya.

- a. Jawa Pos 23 April 2018, “Sidak, temukan Konstruksi Ambles”, topik tentang kinerja DPRD.
- b. Jawa Pos 19 Mei 2018, “Tak Kunjung Bahas Perubahan Nama Jalan”, topik tentang kinerja DPRD. Berisikan, draf perubahan nama Jalan Dinoyo dan Gunungsari dikirim Pemkot sejak dua pekan lalu ke DPRD tak kunjung dibahas. Padahal, dewanlah yang selama ini meminta agar draf tersebut secepatnya dikirim. Kejelasan persoalan jalan itu sangat ditunggu warga. Bukan hanya warga yang terdampak, masyarakat Surabaya yang memprotes perubahan nama tersebut juga menunggu.

- c. Jawa Pos 7 Juli 2018, “Internal Komisi B Saling Serang”, topik tentang politik. Berisikan, lima anggota Komisi B DPRD Surabaya terancam batal berangkat kunjungan ke Liverpool. Mereka diprotes rekan satu komisi yang tidak berangkat karena penunjukan nama itu dilakukan tanpa rapat.
- d. Jawa Pos 19 Agustus 2018, “Pilih Flat Dibandingkan Trem” topik tentang hokum.
- e. Surya, 16 September 2018, “Sudah 3 Bulan Ditutup”, topik tentang kinerja DPRD.

Peringkat kedua, Dinas Perhubungan mendapatkan setidaknya 54 pemberitaan negatif selama tahun 2018. Lima di antaranya adalah sebagai berikut:

- a. Jawa Pos, 4 Februari 2018, “Satu Arah di Darmokali Picu Keluhan”, topik tentang pelayanan publik.
- b. Surya, 18 Mei 2018, “Box Culvert Berserakan di HR Muhammad”, topik mengenai infrastruktur.
- c. Jawa Pos, 10 Juli 2018, “Tangki Suroboyo Bus Bocor, Solar Berceceran 500 Meter” topik mengenai transportasi. Pemberitaan tersebut berisikan, insiden yang menimpa Suroboyo Bus, tangki bus yang berkapasitas 210 liter itu bocor karena tergores baja pada lis gorong-gorong di depan pusat pembelian BG Junction. Yang berakibat, solar dalam tangki tersebut berceceran sepanjang 500 meter.
- d. Jawa Pos, 18 Agustus 2018, “Angkot Enggan Lewat FR” topik mengenai fasilitas umum.

- e. Surya, 19 September 2018, “Rela Kepanasan Tunggu Bus Tingkat” topik mengenai fasilitas umum.⁹¹

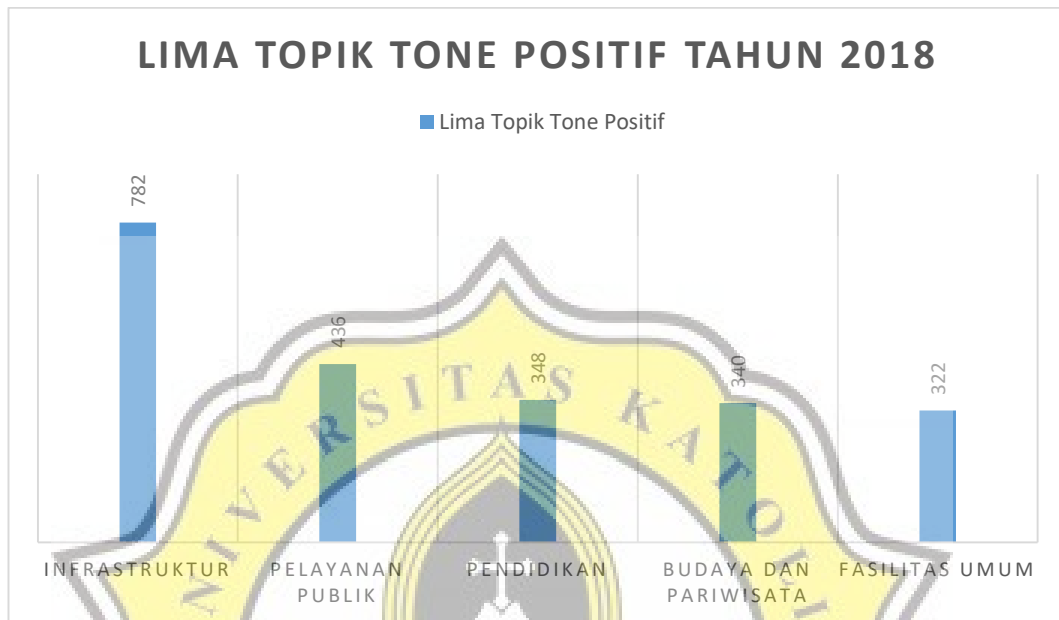


Diagram 4.8 Lima Topik Tone Positif Tahun 2018

Sumber : Bagian Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Kota Surabaya, 2018, Laporan Akhir Analisis Pemberitaan Media Massa. Hlm. 27.

Infrastruktur menjadi topik yang diberitakan dengan nada positif oleh media cetak. Sebanyak 782 berita mengenai infrastruktur yang dibangun oleh Pemerintah Kota Surabaya diberitakan secara positif sepanjang tahun 2018. Selanjutnya adalah topik mengenai pelayanan publik dengan jumlah pemberitaan mencapai 436 berita pada tahun 2018.

Kemudian pada sepanjang tahun 2018, secara umum tingkat pemberitaan Pemerintah Kota Surabaya pada media massa cetak memang dapat dikatakan baik. Pemberitaan paling banyak dilakukan adalah pada bulan Januari 2018, sedangkan

⁹¹ *Ibid.*, hlm. 26.

pemberitaan pada Pemerintah Kota Surabaya paling sedikit dilakukan pada bulan Desember 2018.

Berikut lima contoh berita positif yang bertemakan infrastruktur:

1. Jawa Pos, 24 Januari 2018, “Pekot Optimistis JLLB Selesai Tahun Ini”.
2. Jawa Pos, 1 Maret 2018, “Minta Box Culvert Sememi Selesai Juni”.

Berisikan mengenai, Risma menginginkan setidaknya Juni mendatang box culvert sepanjang Jalan Sememi tersebut tuntas. Selain itu, pemkot perlu berkoordinasi dengan Pemkab dan Polres Gresik karena ruas jalan tersebut merupakan jalan utama menghubungkan Surabaya dan Gresik selain Jalan Kalianak.

3. Surya, 31 Mei 2018, “Pengguna Jalan Harap Bersabar”.
4. Radar Surabaya, 29 Agustus 2018, “Kapolri Apresiasi Gedung Baru Polda Jatim”.
5. Jawa Pos, 29 November 2018, “Sebulan Tutup, Kini Buka Lagi” mengenai Jembatan Opak.⁹²

⁹² *Ibid.*, hlm. 27.

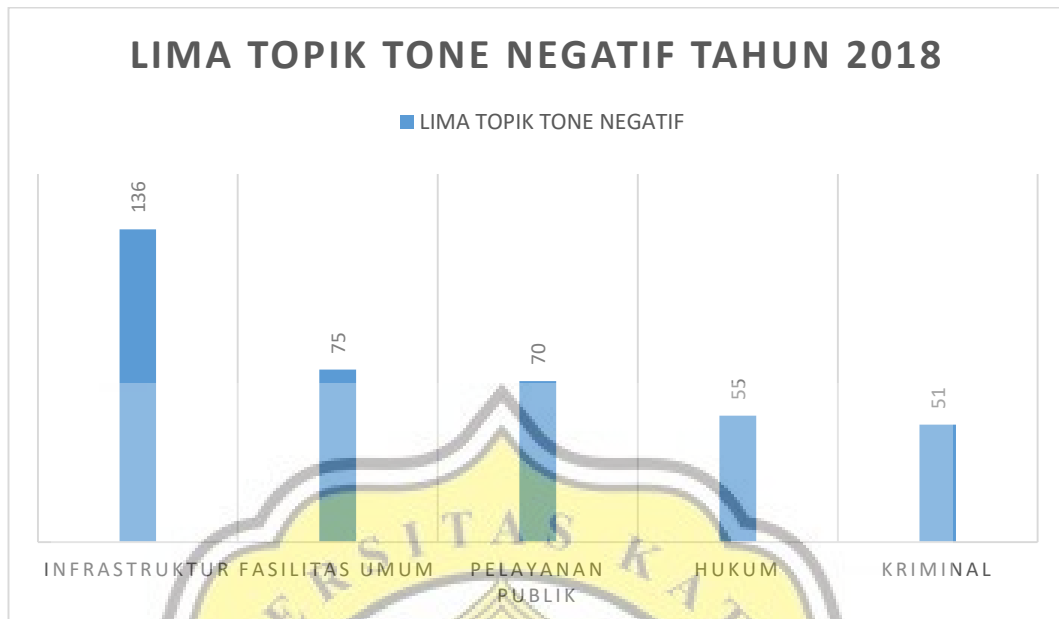


Diagram 4.9 Lima Topik Tone Negatif Tahun 2018

Sumber : Bagian Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Kota Surabaya, 2018, Laporan Akhir Analisis Pemberitaan Media Massa. Hlm..28.

Topik mengenai infrastruktur juga menjadi topik yang paling sering diberitakan dengan *tone* negatif, yakni sebanyak 136 berita sepanjang tahun 2018. Disusul dengan topik mengenai fasilitas umum yang diberitakan sebanyak 75 kali. Dengan nada negatif sepanjang tahun 2018.

Berikut lima contoh berita negatif mengenai infrastruktur:

1. Jawa Pos, 24 Januari 2018, “Tidak Tahu Pemilik Baru dan Ahli Waris”, mengenai kendala pembebasan lahan MERR.
2. Jawa Pos, 12 April 2018, “Jalan Raya Dipenuhi Pedangan”.
3. Surya, 7 Juli 2018, ”Gorong-Gorong Bahayakan Pengendara”.
4. Radar Surabaya, 30 September 2018, “Pemasangan Blok Rel A. Yani Hanya 2 Jam Sehari”.

5. Jawa Pos, 30 Oktober 2018, “Lalu Lintas Padat Pagi dan Sore” mengenai dampak penutupan Jalan Ngagel.⁹³

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka diketahui bahwa tingkat pemberitaan dengan *tone* positif Pemerintah Kota Surabaya telah mencapai 88,90% berita positif dan 11,10% berita negatif dari jumlah keseluruhan liputan berita sebanyak 4037.⁹⁴

Tabel 4.2 Rekap Jumlah Berita Tiap Bulan Tahun 2019

NO.	BULAN	BERITA POSITIF	BERITA NEGATIF	TOTAL
1	JANUARI	502	90	592
2	FEBRUARI	466	57	523
3	MARET	340	60	400
4	APRIL	270	35	305
5	MEI	300	35	335
6	JUNI	323	58	381
7	JULI	280	26	306
8	AGUSTUS	285	24	309
9	SEPTEMBER	289	50	339
10	OKTOBER	280	5	285
11	NOVEMBER	237	7	244
12	DESEMBER	17	1	18
	TOTAL	3589	448	4037

Sumber : Bagian Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Kota Surabaya, 2019, Laporan Akhir Analisis Pemberitaan Media Massa. Hlm. 19.

⁹³ *Ibid.*, hlm. 28.

⁹⁴ Bagian Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Kota Surabaya, 2019, *Laporan Akhir Analisis Pemberitaan Media Massa*, hlm. 18

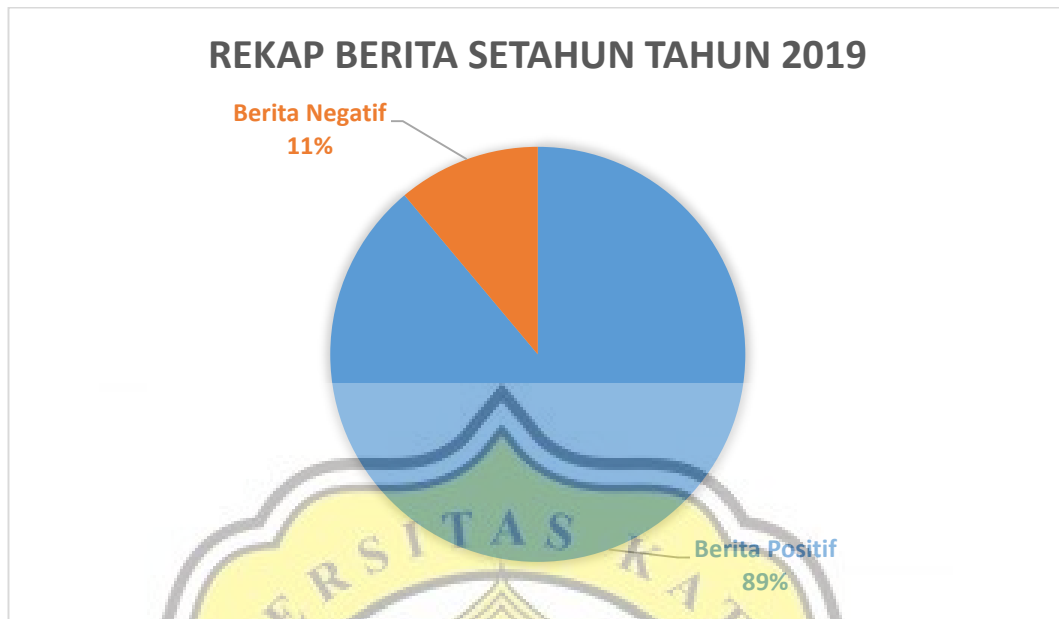


Diagram 4.10 Rekap Berita Setahun Tahun 2019

Sumber : Bagian Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Kota Surabaya, 2019, Laporan Akhir Analisis Pemberitaan Media Massa. Hlm. 18.

Pada sepanjang tahun 2019, secara umum tingkat pemberitaan Pemerintah Kota Surabaya pada media massa cetak memang dapat dikatakan baik. Pemberitaan paling banyak dilakukan pada bulan Januari 2019, sedangkan pemberitaan pada Pemerintah Kota Surabaya paling sedikit dilakukan pada bulan Desember 2019.

Pemberitaan dengan *tone* positif paling tinggi adalah pada bulan Januari 2019. Hal ini dikarenakan adanya banyak program Pemerintah Kota Surabaya yang berkaitan dengan infrastruktur dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Sedangkan, berita negatif paling banyak adalah pada bulan Januari 2019. Isu infrastruktur juga menjadi topik paling banyak diperbincangkan secara negatif.

Hal ini dikarenakan pada bulan tersebut banyak jalanan rusak atau ambrol karena seringnya intensitas dilewati oleh kendaraan besar.⁹⁵

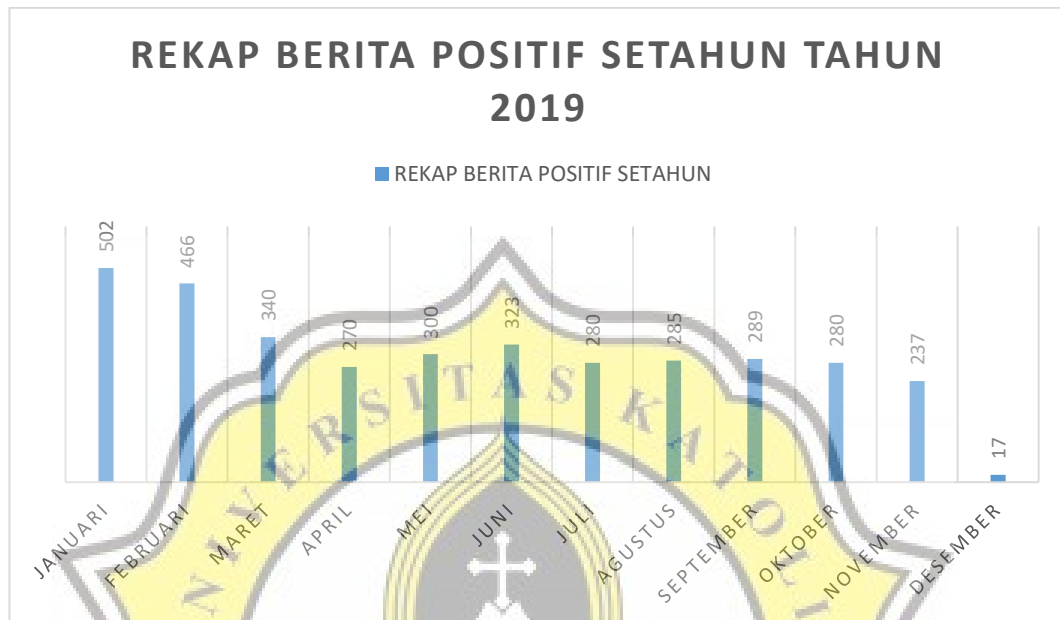


Diagram 4.11 Rekap Berita Positif Setahun Tahun 2019

Sumber : Bagian Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Kota Surabaya, 2019, Laporan Akhir Analisis Pemberitaan Media Massa. Hlm. 20.

Pada bulan Januari, pemberitaan positif mengenai kinerja Pemerintah Kota Surabaya dinilai sangat tinggi, Hal ini dikarenakan banyaknya berita mengenai infrastruktur di Kota Surabaya yang dapat terselesaikan atau telah diperbaiki sesuai dengan harapan masyarakat.

Berikut tiga contoh berita bernada positif di bulan Januari 2019 :

- a. Jawa Pos tanggal 1 Januari 2019, “Timur dan Barat Sama-Sama Gerak Cepat”; topik utama mengenai infrastruktur.
- b. Jawa Pos tanggal 4 Januari 2019, “Kembalikan Fungsi Lahan Fasilitas Umum”, topik utama mengenai fasilitas umum.

⁹⁵ *Ibid.*, hlm. 19.

- c. Surya tanggal 24 Januari 2019, “Kendaraan Raib Ada Santunan 20%”, topik utama mengenai pelayanan publik.⁹⁶

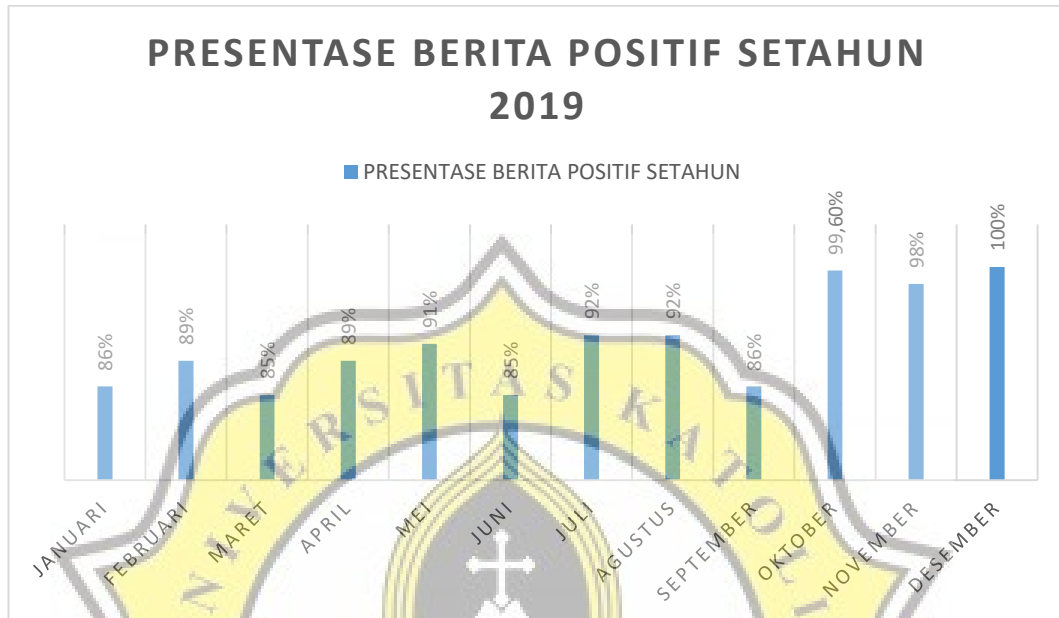


Diagram 4.12 Presentase Berita Positif Setahun Tahun 2019

Sumber : Bagian Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah Kota Surabaya, 2019, Laporan Akhir Analisis Pemberitaan Media Massa. Hlm. 21.

Hasil presentase berita positif pada tahun 2019 paling tinggi adalah pada bulan Desember 2019. Sedangkan presentase berita positif pada tahun 2019 paling sedikit adalah pada bulan Maret dan Juni 2019.

Laporan hasil analisis isi berita pada tahun 2018 dan 2019 sangat berbeda. Karena hasil laporan pada tahun 2019 ditulis oleh Humas Pemerintah Kota Surabaya, sedangkan tahun 2018 ditulis oleh Kepala Sub. Bagian Dokumentasi dan Pelaporan. Yang menyebabkan laporan tahun 2019 terdapat bagian yang terselip, namun laporan tersebut sudah dilaporkan ke Pusat.⁹⁷

⁹⁶ *Ibid.*, hlm. 20.

⁹⁷ Hasil wawancara dengan Zainuddin Fanani, S.H, M.Med.Kom selaku Kepala Sub. Bagian Dokumentasi dan Pelaporan. Senin, 6 Juli 2020, pukul 09.32 WIB di Kantor Bagian Humas Kota Surabaya.

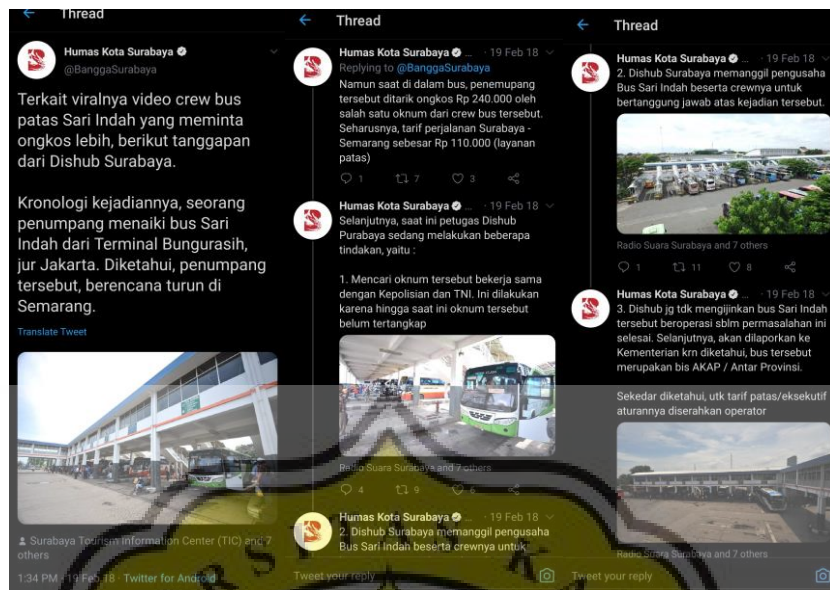
Menurut pengertian media massa memiliki jenis-jenis salah satunya adalah media siber yang melingkupi media sosial juga, namun dalam laporan yang ditulis oleh Humas Pemerintah Kota Surabaya mereka hanya menggunakan media cetak yaitu koran pada tahun 2018, kemudian Humas Pemerintah Kota Surabaya menambahkan media online pada 2019. Tetapi merespon isu-isu yang terjadi dengan menggunakan hampir ke seluruh jenis-jenis media massa.

Peneliti juga menemukan contoh isu dan respon/tanggapan Humas Pemerintah Kota Surabaya yang terjadi di media online. Sebagai berikut :



Gambar 4.1 Respon/Tanggapan Humas Pemerintah Kota Surabaya terkait berita hoaks.

Berita tersebut dihasilkan dari seorang oknum yang menyebar selebaran mengatas namakan Pemerintah Kota Surabaya Badan Kepegawaian dan Diklat, beruntung berita tersebut ditanggapi oleh Humas Pemerintah Kota Surabaya dan mendapat respon positif dari masyarakat.



Gambar 4.2 Tanggapan/Respon Humas Pemerintah Kota Surabaya terkait isu yang dialami oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya

Kejadian tersebut terjadi di wilayah Surabaya, yang menyebabkan penumpang bus patas Sari Indah dikenai tarif bus patas Sari Indah 4x lipat dari harga normal. Video viral tersebut diunggah melalui media online *Facebook* pada tanggal 17 Februari 2018, kemudian direspon oleh Humas Pemerintah Kota Surabaya melalui media online *Twitter* @BanggaSurabaya pada tanggal 19 Februari 2018. Selain respon Humas Pemerintah Kota Surabaya juga menyebutkan tindakan yang akan dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Surabaya.

Dalam melakukan monitoring isu publik di media massa Humas Pemerintah Kota Surabaya juga mengalami kesenjangan antara pelaksanaan dengan standar dan rencana dalam monitoring isu publik di media massa. Hal itu terjadi saat laporan dari hasil monitoring isu publik yang telah dilakukan harus dilaporkan ke pimpinan yaitu Kabag. Humas Pemerintah Kota Surabaya, kemudian terdapat *hardcopy* juga yang dikirimkan ke asisten dan Sekretariat Daerah sesuai SOP tentang standar dan

rancangan. Kesenjangan terjadi saat Humas Pemerintah Kota Surabaya mendapatkan respon atau komunikasi timbal balik oleh Kabag. Humas Pemerintah Kota Surabaya, di mana adanya pertimbangan-pertimbangan tertentu. Namun, Humas Pemerintah Kota Surabaya memulai cara baru yang dilakukan mulai tahun 2020 dengan menggunakan skema baru yang berupa tabel, karena analisa sebelumnya hanya berupa tulisan. Maka dari itu dengan menggunakan tabel agar lebih akurat, karena memiliki komponen yang lebih detail.⁹⁸ Namun respon penyelesaian isu oleh Humas Pemerintah Surabaya cukup cepat dan tanggap, sehingga masyarakat yang tinggal di Surabaya dapat merasakan langsung respon dari Pemerintah Kota Surabaya seperti apa. Seperti contoh kasus banjir yang pernah terjadi di Surabaya pada tahun 2019, Pemerintah Kota Surabaya langsung melakukan peninjauan terhadap titik-titik penyebab banjir. Sehingga adanya pembersihan terhadap saluran-saluran air seperti gorong-gorong atau got secara terus menerus, ternyata banyak ditemukannya sampah-sampah yang menyebabkan banjir di Kota Surabaya.

Humas Pemerintah Kota Surabaya melakukan monitoring dengan memberlakukan kerja tim yang memiliki jadwal *shift* untuk menganalisa sesuai dengan standar dan prosedur, sehingga setiap awal tahun Humas Pemerintah Kota Surabaya melakukan training terhadap timnya menggunakan tenaga pakar yang menyusun konsep tabel disitulah terjadi proses transfer ilmu dan harus terdapat kesepahaman dengan apa yang dimaksud supaya tidak menimbulkan kesalahan

⁹⁸ Hasil wawancara dengan Jefry, S.Sos selaku Kepala Sub. Bagian Layanan Informasi. Kamis, 23 Januari 2020, pukul 15.33 WIB di Kantor Bagian Humas Kota Surabaya.

dalam menganalisa. Humas Pemerintah Kota Surabaya juga melakukan koreksi dan pada saat penulis melakukan wawancara Humas Pemerintah Kota Surabaya masih melakukan pendampingan dengan pakar tersebut. Hasil analisa selalu dikirimkan untuk dilakukannya pengecekan, sehingga Humas Pemerintah Kota Surabaya mengharapkan pendampingan ini memastikan bahwa semua yang terlibat mengikuti standar dan prosedur untuk *quality control*.⁹⁹ Maka karena itu hasil tanggapan dari monitoring yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Surabaya selalu berusaha memuaskan masyarakat Kota Surabaya, karena menggunakan bantuan tenaga pakar dan mengoreksi hasil monitoring.

Humas Pemerintah Kota Surabaya dalam analisa selalu melakukan evaluasi, jadi isu-isu yang muncul pertama dianalisa dan selalu pasca analisa dilakukannya evaluasi. Misalnya, seperti kenapa bisa terjadi seperti ini, beberapa tindakan yang terlaksana diterapkan untuk menetralsisir isu. Setelah terlaksana *impact* yang didapatkan dari target diukur dan perubahan yang terjadi dianalisa, mengarah ke positif atau negatif.¹⁰⁰ Hasil evaluasi yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Surabaya tidak publikasikan ke media, yang dipublikasikan hanya penanganan yang dilakukan untuk menetralsisir isu.

Humas Pemerintah Kota Surabaya juga melakukan pendampingan yang melekat terhadap dinas-dinas atau OPD terkait yang sedang melakukan analisa, untuk memastikan bahwa apa yang sudah direncanakan dan pelaksanaan implementasinya di media massa maupun media-media lainnya sesuai atau cocok.

⁹⁹ *Ibid.*

¹⁰⁰ *Ibid.*

Oleh karenanya Humas Pemerintah Kota Surabaya selalu berupaya menghasilkan informasi yang praktis, tepat, tidak melebar, dan efektif untuk menetralsisir isu.¹⁰¹

Yang dilakukan Humas Pemerintah Surabaya untuk menanggapi isu-isu yang terjadi terhadap OPD terkait dengan memberikan pengumuman atau membuktikan dengan menunjukkan kerja OPD dan Humas Pemerintah Kota Surabaya di Lapangan.

Pada penelitian yang dilakukan di Humas Pemerintah Kota Surabaya mengenai tugas humas dalam melakukan monitoring isu publik di media massa sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 48 Tahun 2018. Tugas Humas Pemerintah Kota Surabaya tersebut berjalan dengan baik dan semakin berkembang mengikuti perkembangan jaman, seperti adanya penambahan media untuk di monitoring yaitu media online seperti portal berita. Selain itu juga Humas Pemerintah Kota Surabaya setelah melakukan monitoring juga melakukan tindakan-tindakan yang berguna untuk mengurangi dampak atau menetralsisir isu yang sedang terjadi. Setelah melakukan tindakan untuk menetralsisir isu, Humas Pemerintah Kota Surabaya juga melakukan evaluasi dari hasil tindakannya. Hasil monitoring yang telah dilakukan juga dirangkum dan dilaporkan, sehingga dapat dijadikan rencana-rencana untuk perbaikan kedepannya.

¹⁰¹ *Ibid.*