

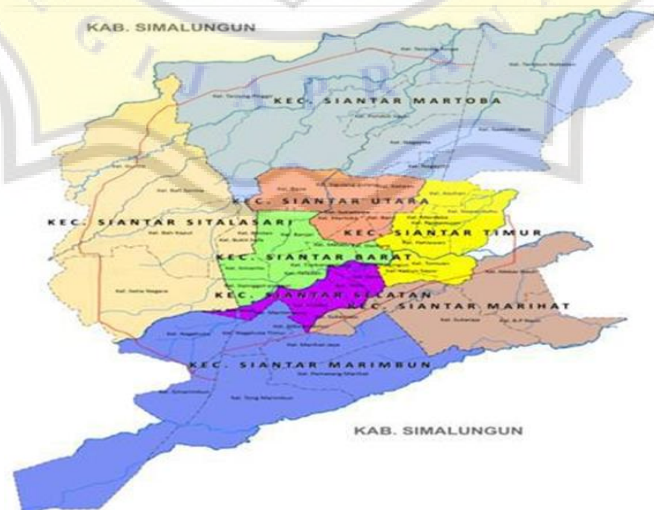
BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum

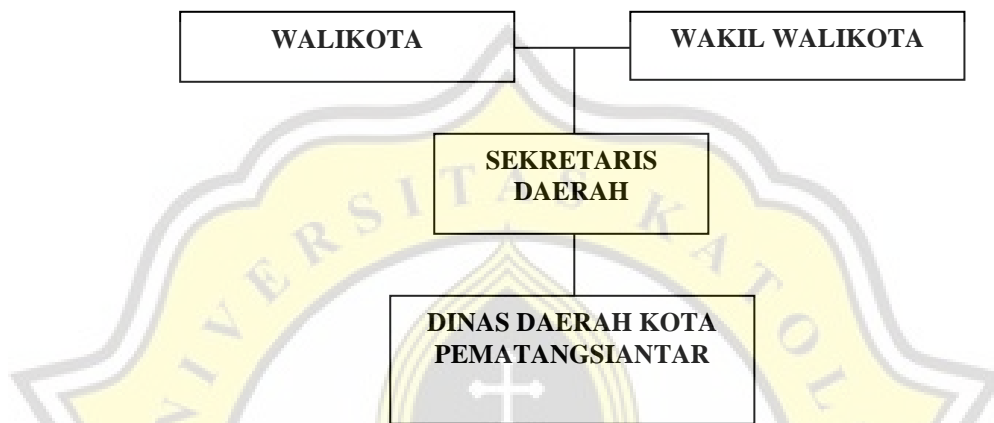
Kota Pematangsiantar merupakan kota terbesar kedua di Sumatera Utara setelah Kota Medan. Kota Pematangsiantar memiliki 8 kecamatan dan 53 desa/kelurahan dengan luas wilayah 70,230 km². 8 kecamatan di Kota Pematangsiantar yaitu Kecamatan Siantar Barat memiliki luas wilayah sebesar 3,205km², Siantar Marihat sebesar 7,825km², Siantar Marimbun seluas 18,006km², Siantar Martoba seluas 18,022km², Siantar Selatan seluas 2,020km², Siantar Sitalasari seluas (22,723 km²), Siantar Timur seluas 4,520km² dan Siantar Utara seluas 3,650km². (Diakses dari https://berita.pematangsiantar.go.id/?page_id=51 pada tanggal 16 September 2021 pukul 21:56)

Kota Pematangsiantar memiliki batas administrasi dengan peta sebagai berikut



Gambar 4.1 Peta Batas Wilayah Kota Pematangsiantar
Sumber : Badan Pusat Statistik Kota Pematangsiantar

Kota Pematangsiantar dipimpin oleh Dr. H. Hefriansyah, SE. MM sebagai Walikota yang menjabat sejak 10 Agustus 2017 dan Togar Sitorus SE.MM sebagai Wakil Walikota. Berikut adalah struktur organisasi pemerintah Kota Pematangsiantar:



Bagan 4.1 Struktur Organisasi Pemerintah Kota Pematangsiantar

Sumber : Peraturan Walikota Pematangsiantar Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas-dinas Daerah Kota Pematangsiantar.

Menurut Peraturan Walikota Pematangsiantar Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas-dinas Daerah Kota Pematangsiantar, (Peraturan Walikota Pematangsiantar Nomor 4 Tahun 2017), Kota Pematangsiantar memiliki 17 Dinas Daerah. 17 Dinas tersebut yaitu sebagai berikut

Tabel 4.1 Dinas Daerah Kota Pematangsiantar

NO	DINAS
1.	Dinas Pendidikan
2.	Dinas Kesehatan
3.	Dinas Pekerjaan Umum dan Penata Ruang
4.	Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Permukiman
5.	Satuan Polisi Pamong Praja
6.	Dinas Sosial
7.	Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak
8.	Dinas Ketenagakerjaan
9.	Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian

10.	Dinas Lingkungan Hidup
11.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
12.	Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana
13.	Dinas Perhubungan
14.	Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah dan Perdagangan
15.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
16.	Dinas Kearsipan dan Perpustakaan
17.	Dinas Pariwisata dan Dinas Komunikasi dan Informatika

Sumber : Peraturan Walikota Pematangsiantar Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas-dinas Daerah Kota Pematangsiantar Pasal 2.

Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Pematangsiantar mempunyai tugas membantu Walikota dalam urusan komunikasi dan informatika serta bidang statistik dan persandian yang ditetapkan dalam Peraturan Walikota Pematangsiantar Nomor 4 Tahun 2017 pada Pasal 177. Untuk melaksanakan tugasnya, Diskominfo Kota Pematangsiantar mempunyai fungsi sebagai berikut

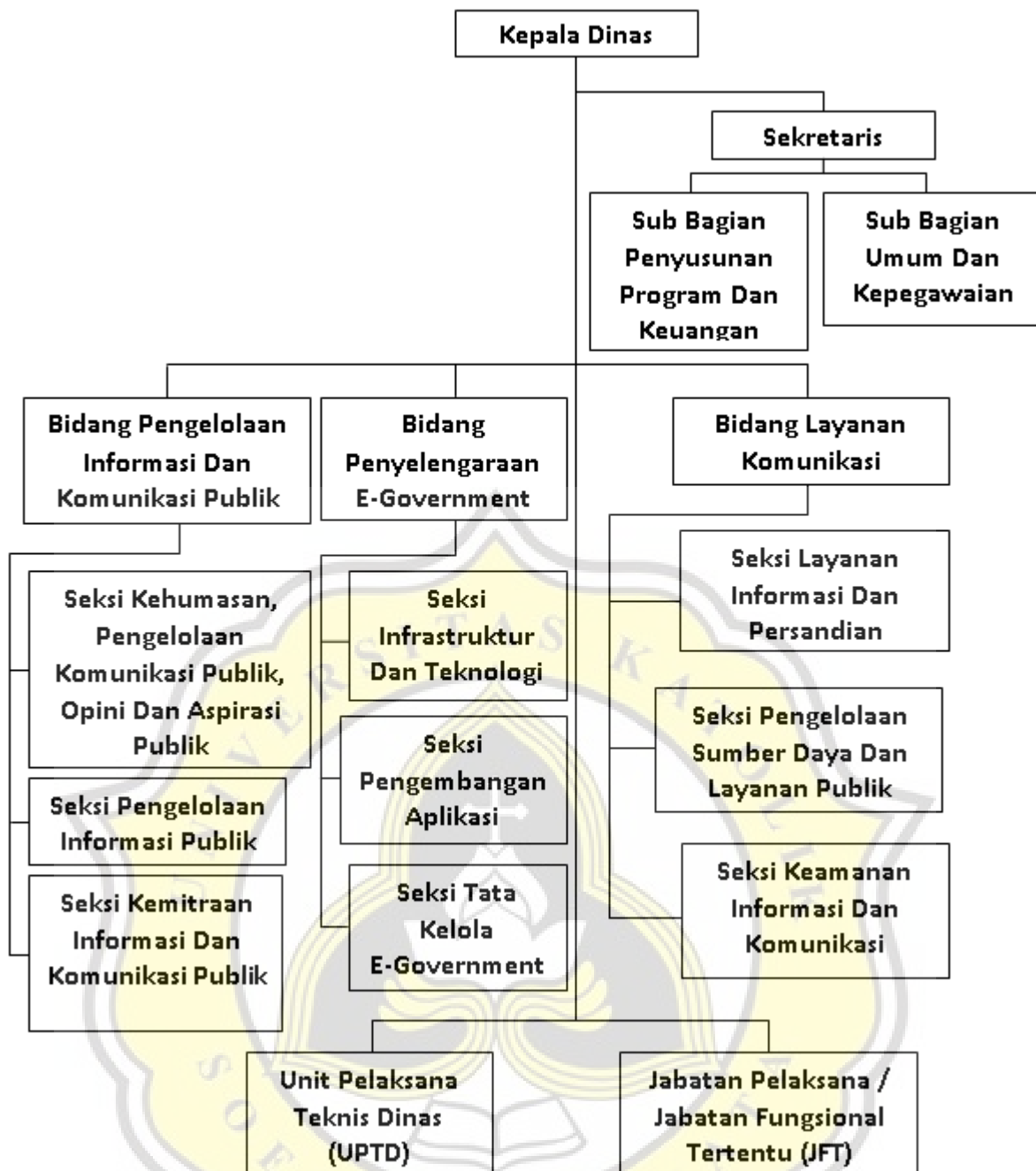
- a. penyusunan kebijakan teknis pengelolaan informasi dan komunikasi, statistik dan persandian publik pemerintah kota;
- b. penyusunan rencana program dan anggaran informasi dan komunikasi publik pemerintah kota;
- c. pelaksanaan pengkajian kebijakan lingkup urusan pemerintahan; bidang komunikasi dan informatika statistik dan persandian;
- d. pemantauan, evaluasi dan pelaporan, atas pelaksanaan pengelolaan urusan pemerintahan informasi dan komunikasi, statistik, dan persandian pemerintah kota;

- e. pengelolaan nama domain yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat dan sub domain di lingkungan kota;
- f. pengelolaan e-government di lingkungan kota Pematangsiantar;
- dan
- g. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Adapun visi dan misi Diskominfo Kota Pematangsiantar menurut situs https://diskominfo.pematangsiantar.go.id/?page_id=77 seperti pada visi mewujudkan ketersediaan informasi publik yang sistematis, terpadu, dan tanggap terhadap perubahan. Untuk mewujudkan visi tersebut maka ditetapkan misi yang akan dilaksanakan, yaitu :

1. Meningkatkan profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM) bidang komunikasi dan informatika , statistik dan persandian
2. Meningkatkan kualitas layanan komunikasi dan informatika, statistik serta persandian
3. Membangun dan mengembangkan implementasi e-government.

Adapun struktur organisasi Diskominfo daerah Kota Pematangsiantar adalah sebagai berikut :



Bagan 4.2 Struktur Organisasi Diskominfo Kota Pematangsiantar
 Sumber: Peraturan Walikota Pematangsiantar Nomor 04 Tahun 2017 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas-Dinas Daerah Kota Pematangsiantar.

Peraturan Walikota Pematangsiantar Nomor 04 Tahun 2017 Diskominfo Kota Pematangsiantar terdiri dari Kepala Dinas, Sekretariat yang terdiri dari sub bagian Penyusunan Program dan Keuangan serta sub bagian Umum dan Kepegawaian. Terdiri dari bidang layanan komunikasi yang memiliki tugas melaksanakan sebagian tugas kepala bidang di bidang

layanan komunikasi, informatika dan persandian, bidang Penyelenggaraan E-government yang mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas kepala bidang di bidang penyelenggaraan e-government dan statistik. Kemudian yang terakhir adalah bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik yang melaksanakan sebagian tugas kepala dinas di bidang pengelolaan informasi dan komunikasi,. Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik membawahi seksi kehumasan, pengelolaan komunikasi publik, opini dan aspirasi publik, seksi pengelolaan informasi publik, dan seksi kemitraan informasi dan komunikasi publik.

Penelitian ini hanya akan memfokuskan pada seksi kehumasan pengelolaan komunikasi publik, opini dan aspirasi publik. Namun yang paling utama adalah seksi kehumasan dikarenakan peneliti hanya meneliti spesifik mengenai bagaimana bagian humas menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2011 Tentang Pedoman Umum Tata Kelola Kehumasan (Permenpan dan RB Nomor 30 Tahun 2011).

Seksi kehumasan berada satu gedung dengan Diskominfo Kota Pematangsiantar yang terletak di Jl. W.R. Supratman No. 4, Kota Pematangsiantar Sumatera Utara 21117. Seksi Kehumasan, Pengelola Komunikasi Publik, Opini Dan Aspirasi Publik Pemerintah Kota Pematangsiantar dipimpin oleh Marlina Iwanti Sagala, SE sebagai kepala

seksi. Kepala seksi membawahi satu orang pegawai bernama Tohom Lumban Gaol, SH.MM yang membantu kepala seksi dalam menjalankan tugasnya. Seksi kehumasan Pemerintah Kota Pematangsiantar memiliki program untuk masyarakat lebih mudah mengakses dan mendapat informasi yang disebarakan oleh pemerintah.

4.2 Komunikasi Organisasi Humas Pemerintah

Komunikasi organisasi pada humas Kota Pematangsiantar bertujuan untuk menjalankan tugas organisasi. Komunikasi organisasi dilakukan oleh seluruh anggota organisasi. Menurut Kepala Seksi Kehumasan, Pengelola Komunikasi Publik, Opini Dan Aspirasi Publik Marlina Iwanti Sagala, SE bahwa contoh pesan, arus, tujuan, arah hingga media bisa terlihat pada cara berkomunikasi ketika Kepala Dinas memberikan tugas kepada bawahannya.

Lebih lanjut, Pesannya itu tugas yang akan dilakukan, arusnya yaitu dari atasan kepada bawahan. Tujuannya untuk melakukan sebuah tugas, arah pesannya kepada bawahan, medianya tergantung keadaan. Kadang diberikan secara langsung. Karena kita kan satu kantor, jadi pasti ketemu. Atau jika tidak bisa diberikan secara langsung, biasa dibagikan ke grup WhatsApp Diskominfo (Lampiran 4, hal a).

Komunikasi organisasi humas Kota Pematangsiantar meliputi indikator persepsi yang ditetapkan oleh peneliti. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa komunikasi organisasi Diskominfo Kota

Pematangsiantar memiliki unsur pesan apa, arus pesan, tujuan hingga arah pesan yang jelas.

4.3 Komunikasi Pemerintahan Humas Pemerintah

Komunikasi pemerintahan sangat dibutuhkan oleh Diskominfo Kota Pematangsiantar dalam menjalankan tugasnya. Komunikasi pemerintahan merupakan komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah untuk tetap terhubung dengan masyarakat. Tujuannya agar masyarakat dapat mengetahui segala kegiatan, ide, kebijakan dan hal lainnya yang dilakukan oleh pemerintah. Pelaksanaan komunikasi pemerintahan di Diskominfo Kota Pematangsiantar dapat diukur melalui 3 indikator yang ditetapkan oleh peneliti.

1. Para Aparatur Pemerintah harus menyadari pentingnya komunikasi;

Aparatur Pemerintah Kota Pematangsiantar dapat dikatakan benar menyadari pentingnya komunikasi. Seperti yang dijelaskan oleh Marlina Iwanti Sagala, SE bahwa komunikasi yang dilakukan pemerintah itu merupakan salah satu bentuk pertanggungjawaban kepala daerah kepada masyarakat. Jadi masyarakat bisa tahu, visi misi pemerintah benar diwujudkan atau tidak. Contohnya itu kampanye untuk ikut vaksinasi Covid-19. Merupakan usaha pemerintah supaya kasus yang terinfeksi Covid-19 tidak bertambah lagi. (Lampiran 4, hal b).

Berikut merupakan contoh produk gambar kampanye yang disebarluaskan di lingkungan masyarakat melalui media cetak:



Gambar 4.2 Kampanye vaksinasi sebagai bentuk komunikasi pemerintahan kota Pematangsiantar.
 Sumber : Dokumentasi Penelitian, Tanggal 22 September 2021

2. Para Aparatur Pemerintah harus memiliki komitmen pada komunikasi dua arah;

Komunikasi pemerintahan yang dilakukan para aparatur Pemerintah Kota Pematangsiantar melakukan komunikasi dua arah seperti pada indikator peneliti. Dijelaskan oleh Marlina Iwanti Sagala, SE kampanye untuk mengikuti vaksinasi Covid-19 merupakan komunikasi dari pemerintah yang dilakukan humas dengan bekerjasama dengan media cetak, online maupun suara. Karena disini media dianggap sebagai penyetara. Media menyebarkan berita kampanye vaksinasi Covid-19 kemudian juga menyebarkan berita tentang respon yang diberikan oleh masyarakat. Sedangkan media sosial, respon masyarakat dapat dilihat melalui komentar yang diberikan masyarakat. Sehingga terjadi komunikasi timbal balik yang diharapkan. Itu dilakukan agar pemerintah maupun masyarakat lebih mudah dalam mendapatkan informasi. (Lampiran 4, hal b).

Sebelumnya dijelaskan oleh Tohom Lumban Gaol bahwa sebelum humas bekerjasama dengan berbagai media, humas melakukan sendiri penyebaran informasi melalui situs Pemerintah Kota Pematangsiantar. Sedangkan humas mulai bekerjasama dengan media adalah pada tahun 2020 setelah humas berada pada naungan Diskominfo Kota Pematangsiantar (Lampiran 3, hal b).

Berikut merupakan media yang bekerjasama dengan Diskominfo Kota Pematangsiantar beserta dengan jumlah produk informasi yang disebarkan:

Tabel 4.2 Media Serta Jumlah Informasi yang disebarkan

No	Redaksi	Media Online	2017	2018	2019	2020
1.	JeNews.id	Situs	0	0	0	5
		Facebook	0	0	0	1
		Instagram	0	0	0	2
	Sub total		0	0	0	8
2.	Armadanews.id	Situs	0	0	0	1
		Facebook	0	0	0	0
		Instagram	0	0	0	0
	Sub total		0	0	0	1
3.	Newscorner.id	Situs	0	0	0	1
		Facebook	0	0	0	2
		Instagram	0	0	0	4
	Sub total		0	0	0	7
4.	SBNpro.com	Situs	0	0	0	14
		Facebook	0	0	0	1
		Instagram	0	0	0	0
	Sub total		0	0	0	15
5.	Soponews.com	Situs	0	0	0	0
		Tidak memiliki Facebook	-	-	-	-
		Tidak memiliki Instagram	-	-	-	-
	Sub total		0	0	0	0
6.	Realitasonline.id	Situs	0	0	0	21
		Facebook	0	0	0	3
		Instagram	0	0	0	0
	Sub total		0	0	0	24
7.	Metroglobal24.com	Situs	0	0	0	0
		Facebook	0	0	0	0
		Instagram	0	0	0	0
	Sub total		0	0	0	0
8.	Barisanbaru.com	Situs	0	0	0	0
		Facebook	0	0	0	0
		Instagram	0	0	0	0
	Sub total		0	0	0	0
9.	Isiantar.com	Situs	0	0	0	2
		Facebook	0	0	0	0
		Tidak memiliki	-	-	-	-

		Instagram				
	Sub total		0	0	0	2
10.	Global24jam.com	Situs error	-	-	-	-
		Facebook	0	0	0	1
		Tidak memiliki Instagram	-	-	-	-
	Sub total		0	0	0	1
		Media Cetak	2017	2018	2019	2020
11.	Harian Mistar	Website	0	0	0	0
		Facebook	0	0	0	0
		Instagram	0	0	0	0
	Sub total		0	0	0	0
12.	Siantar 24 jam	Situs	0	0	0	0
		Facebook	0	0	0	0
		Instagram	0	0	0	0
	Sub total		0	0	0	0
13.	Metro Siantar	Situs	0	0	0	0
		Facebook	0	0	0	0
		Instagram	0	0	0	0
	Sub total		0	0	0	0
14.	Harian Realitas	Situs	0	0	0	0
		Facebook	0	0	0	0
		Instagram	0	0	0	0
	Sub total		0	0	0	0
15.	News24jam.com	Situs	0	0	0	0
		Facebook	0	0	0	0
		Instagram	0	0	0	0
	Sub total		0	0	0	0
16.	Media24jam.com	Situs	0	0	0	0
		Facebook	0	0	0	0
		Instagram	0	0	0	0
	Sub total		0	0	0	0
17.	Realitas	Situs	0	0	0	0
		Facebook	0	0	0	0
		Instagram	0	0	0	0
	Sub total		0	0	0	0
18.	Siantar News 24 jam	Situs	0	0	0	0
		Facebook	0	0	0	0
		Instagram	0	0	0	0
	Sub total		0	0	0	0
19.	PWI	Situs	0	0	0	0
		Facebook	0	0	0	0
		Instagram	0	0	0	0
	Sub total		0	0	0	0
		Media Suara	2017	2018	2019	2020
20.	RAPI	Situs	0	0	0	0

	Facebook	0	0	0	0
	Instagram	0	0	0	0
	Sub total	0	0	0	0

Sumber: Sosial Media dan Situs media yang bekerjasama dengan Humas Kota Pematangsiantar, diolah.

Keterangan lebih lanjut mengenai tabel 4.2 dijelaskan pada lampiran 5 hal a. Kemudian ada jumlah informasi yang disebar oleh humas Pemerintah Kota Pematangsiantar melalui situs Kota Pematangsiantar seperti berikut:

Tabel 4.3 Jumlah Informasi Yang Disebarkan Humas Pemerintah Kota Pematangsiantar 2017-2020

No	2017	2018	2019	2020
1.	203	240	46	13

Sumber: Situs Pemerintah Kota Pematangsiantar.

Keterangan lebih lanjut mengenai tabel 4.3 tentang jumlah informasi yang disebar oleh humas Pemerintah Kota Pematangsiantar dipaparkan pada lampiran 6 hal a.

3. Memperlakukan komunikasi sebagai proses berkelanjutan;

Diskominfo kota Pematangsiantar sebagai salah satu aparatur negara memberlakukan komunikasi sebagai proses berkelanjutan dalam menjalankan tugasnya. Diskominfo kota Pematangsiantar secara terus-menerus memberikan informasi kepada masyarakat. Hal ini bertujuan agar kebutuhan masyarakat akan informasi dapat terpenuhi serta dapat memelihara hubungan baik antara pemerintah dengan masyarakat. Dijelaskan oleh Marlina Iwanti Sagala, SE Seperti masa Covid ini ya, Diskominfo itu rutin membagikan peta persebaran Covid-19 melalui sosial media Diskominfo. situs juga ada. Jadi Diskominfo itu hampir setiap hari member update mengenai data Covid. Supaya masyarakat

tahu sehingga masyarakat dapat tetap waspada (Lampiran 4, hal c). Berikut beberapa contoh komunikasi berkelanjutan yang dilakukan Diskominfo Kota Pematangsiantar.



Gambar 4.3 Komunikasi berkelanjutan yang dilakukan Diskominfo Kota Pematangsiantar.

Sumber : Sosial Media Facebook Diskominfo Kota Pematangsiantar dan Situs resmi Covid-19 Kota Pematangsiantar, diolah.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa komunikasi pemerintahan diberlakukan sebagai pertanggungjawaban kepada masyarakat. Selain itu juga komunikasi dua arah menjadi salah

satu hal yang penting bagi humas dan Diskominfo Kota Pematangsiantar sehingga membangun hubungan dengan media untuk membantu pekerjaannya. Hingga memberlakukan komunikasi sebagai proses berkelanjutan.

Maka dapat disimpulkan secara keseluruhan komunikasi pemerintahan yang dijalankan sesuai dengan indikator peneliti. Adapun indikator peneliti yaitu menyadari pentingnya komunikasi, memiliki komitmen pada komunikasi dua arah dan memperlakukan komunikasi sebagai proses berkelanjutan dengan strategi bekerjasama dengan berbagai media serta ikut membagikan informasi melalui media sosial Diskominfo sendiri.

4.4 Hubungan Masyarakat Pemerintah

Diskominfo kota Pematangsiantar menjalankan humas sebagai bidang yang menghubungkan pemerintah dengan masyarakat. Humas juga menjalankan fungsi sebagai sumber informasi mengenai pembangunan yang sedang dijalankan oleh pemerintah. Pembangunan yang dimaksud bukan hanya pembangunan jalan, gedung dan lainnya. tapi juga pembangunan sumber daya manusia (SDM), pembangunan untuk pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan rakyat, hingga penuntasan kemiskinan.

Penjelasan Marlina Iwanti Sagala, SE yang diwakili oleh Tohom Lumban Gaol bahwa humas itu secara umum mempunyai fungsi sebagai penghubung antara pemerintah dengan masyarakat dengan

menyebarkan berita atau bisa juga disebut sebagai sumber berita. Tapi humas Siantar sekarang hanya memberitakan berita mengenai hal-hal pembangunan. Pembangunan seperti pembangunan jalan, Masjid, ekonomi rakyat, SDM, sampai penuntasan kemiskinan (Lampiran 3, hal a).

4.5 Tugas Humas Kota Pematangsiantar

Penerapan tugas humas Pemerintah Kota Pematangsiantar dapat terlihat melalui informasi yang disebarkan oleh humas. Pada pelaksanaannya, tugas humas sangat terlihat pada pelaksanaan komunikasi timbal balik antara instansi pemerintah dan publik, dan peningkatan kelancaran arus informasi dan aksesibilitas publik seperti berikut.

4.5.1 Melaksanakan Komunikasi timbal balik antara instansi pemerintah dan publik

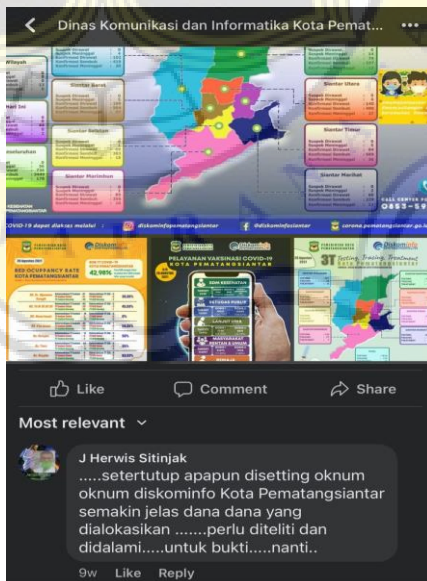
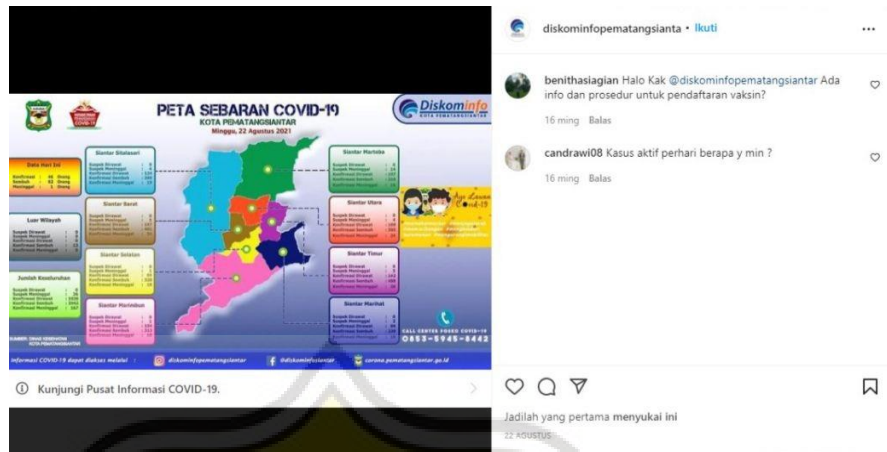
Kenyataannya di lapangan, humas memang benar melakukan komunikasi timbal balik antara pemerintah dengan publik. Hal tersebut dapat terlihat melalui postingan di sosial media Diskominfo Kota Pematangsiantar yang diunggah oleh humas serta komentar yang diberikan oleh masyarakat sebagai umpan balik. Humas bertugas memberikan informasi kepada masyarakat. Hal tersebut dilakukan melalui situs resmi dan media sosial seperti pada berita di situs berikut:



Gambar 4.4 Pelatihan humas 20 November 2017

Sumber : Situs Pemerintah Kota Pematangsiantar, diakses tanggal 10 Januari 2022

Komunikasi timbal balik hadir melalui adanya informasi yang disebarakan oleh humas kepada masyarakat. Komunikasi timbal balik dilakukan sebagai penerapan tugas humas dalam Peraturan Walikota Pematangsiantar Nomor 02 Tahun 2017 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kota, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota dan Staf Ahli Walikota Pematangsiantar (Perwal Pematangsiantar Nomor 02 Tahun 2017) yaitu pembinaan informasi dan komunikasi yang merupakan proses mengusahakan agar kebijakan pimpinan pemerintah daerah dapat dipahami dan diterima dengan baik oleh masyarakat. Di bawah ini merupakan contoh bentuk dari komunikasi timbal balik yang dilakukan oleh humas Kota Pematangsiantar melalui media sosial Diskominfo Kota Pematangsiantar:



Gambar 4.5 Komunikasi Timbal Balik yang Dilakukan Oleh Humas Kota Pematangsiantar

Sumber : Sosial media *facebook* dan *instagram* Diskominfo Kota Pematangsiantar, diakses tanggal 15 Desember 2021

Dijelaskan sebelumnya pada komunikasi pemerintahan humas Kota Pematangsiantar, komunikasi dua arah ataupun komunikasi timbal balik antara instansi pemerintah dengan publik dilakukan dengan berbagai cara. Melalui akun sosial media Diskominfo Kota Pematangsiantar serta bekerjasama dengan berbagai media. Dijelaskan oleh Marlina Iwanti Sagala, SE kampanye untuk mengikuti vaksinasi Covid-19 merupakan komunikasi dari pemerintah yang dilakukan humas dengan bekerjasama dengan media cetak, online maupun suara. Karena disini media dianggap sebagai penyetara. Media menyebarkan berita kampanye vaksinasi Covid-19 kemudian juga menyebarkan berita tentang respon yang diberikan oleh masyarakat. Sedangkan pada media sosial, respon masyarakat dapat dilihat melalui komentar yang diberikan masyarakat. Sehingga terjadi komunikasi timbal balik yang diharapkan. Itu dilakukan agar pemerintah maupun masyarakat lebih mudah dalam mendapatkan informasi. (Lampiran 4, hal b).

Komunikasi timbal balik yang dilakukan dengan menjawab berbagai pertanyaan dan menerima berbagai masukan dari masyarakat merupakan salah satu bukti pada pelaksanaan tugas pembinaan informasi yang ditetapkan dalam Perwal Pematangsiantar Nomor 02 Tahun 2017. Pelaksanaan komunikasi timbal balik dapat dikatakan dilakukan secara optimal oleh humas Pemerintah Kota Pematangsiantar. Dikatakan dilakukan secara optimal dikarenakan humas Kota Pematangsiantar secara konsisten mengunggah informasi terbaru

mengenai persebaran Covid-19 di Kota Pematangsiantar. Namun juga dapat dilihat bahwa humas Pemerintah Kota Pematangsiantar masih kurang dalam merespon komentar-komentar yang diberikan oleh masyarakat. Selain itu, media juga tidak banyak menulis artikel mengenai respon masyarakat terkait informasi yang disebarluaskan oleh humas.

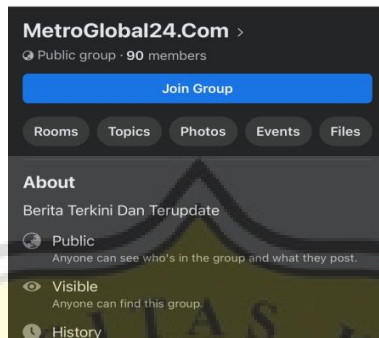
4.5.2 Meningkatkan kelancaran arus informasi dan aksesibilitas publik

Humas Pemerintah Kota Pematangsiantar dapat dikatakan benar melaksanakan kelancaran arus informasi dan aksesibilitas publik. Meskipun Perwal Pematangsiantar Nomor 02 Tahun 2017 tidak menetapkan tugas meningkatkan kelancaran arus informasi dan aksesibilitas publik secara tertulis, namun humas Pematangsiantar dapat dikatakan masih melaksanakan tugas tersebut di lapangan. Hal tersebut terlihat melalui strategi humas dalam menyebarkan informasi. Strategi yang digunakan yaitu dengan bekerjasama dengan berbagai media sehingga lebih mudah dijangkau oleh masyarakat dan juga menyebarkan informasi melalui media sosial Diskominfo Kota Pematangsiantar hingga situs resmi Pemerintah Kota Pematangsiantar. Berikut media yang bekerjasama dengan humas serta Diskominfo Kota Pematangsiantar:

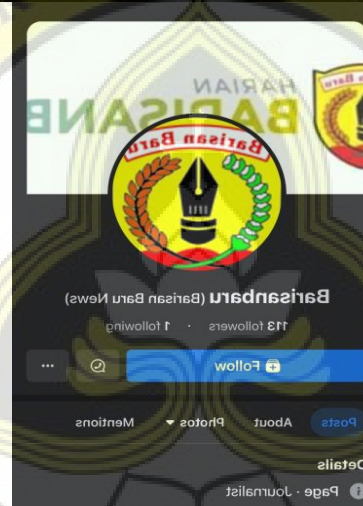
Tabel 4.4 Media yang Bekerjasama dengan Humas dan Diskominfo Kota Pematangsiantar

No	Media	Sosial Media	
		Facebook	Instagram
1.	Online	JeNews.id	
			
		Armadaneews.id	
			
		Newscorner.id	

		 <p>News Corner News & Media Website Sharing Berita/Informasi/Iklan ☎ : 0813-7514-6723 Follow, Like dan Share Media Informasi Paling Update Untuk Sumatera www.newscorner.id/ See Translation</p>	 <p>News Corner News & Media Website Sharing Berita/Informasi/Iklan ☎ : 0813-7514-6723 Follow, Like dan Share Media Informasi Paling Update Untuk Sumatera www.newscorner.id/ See Translation</p> <p>4.705 Posts 5.268 Followers 655 Following</p> <p>Follow Message Contact</p>
SBNpro.com		 <p>SBNpro.com Media/News Company ★ 4.2 (5)</p> <p>Message</p> <p>Home Groups Posts Reviews Videos Photos</p> <p>About Suggest Edits</p>	 <p>SBNpro.com Media Online SBNpro.com OBJEKTIF & INSPIRATIF Fb pages : sbnpro.com Twitter : @sbnproo www.sbnpro.com Jalan seram bawah no 42, Pematangsiantar See Translation</p> <p>5 Posts 1.051 Followers 49 Following</p> <p>Follow Message Contact</p>
Soponews.com			
Realitasonline.id		 <p>Realitas Online News & Media Website</p> <p>Member of: SMSI SERIKAT MEDIA SIBER INDONESIA</p> <p>Learn more</p> <p>193 people like this</p> <p>Home Groups Posts Reviews Photos About</p> <p>About Suggest Edits</p> <p>http://www.realitasonline.id/ Send Message 0812-6381-3010</p>	 <p>Realitas Online Product/Service Media Cetak dan Online realitasonline.id/ J. Brigjend Katamsno No.43, A U R, Kec. Medan Maimun, Kota Medan, Sumatera Utara , Medan, Indonesia See Translation</p> <p>270 Posts 166 Followers 77 Following</p> <p>Follow Message Contact</p>
Metroglobal24.com			



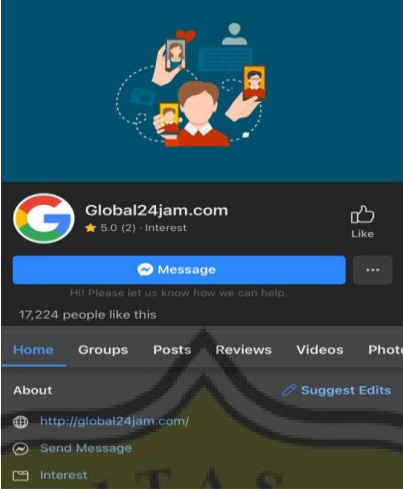
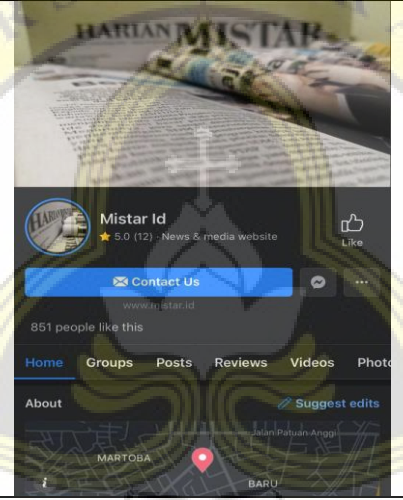
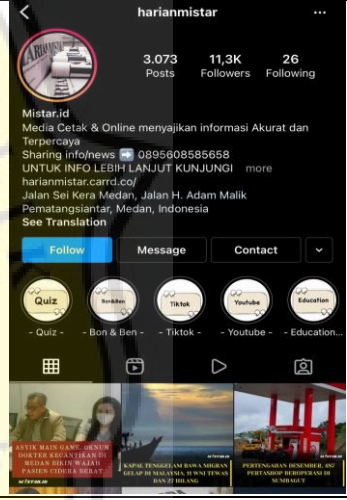
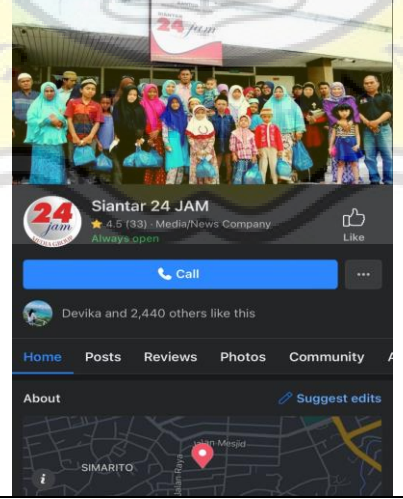
Barisanbaru.com

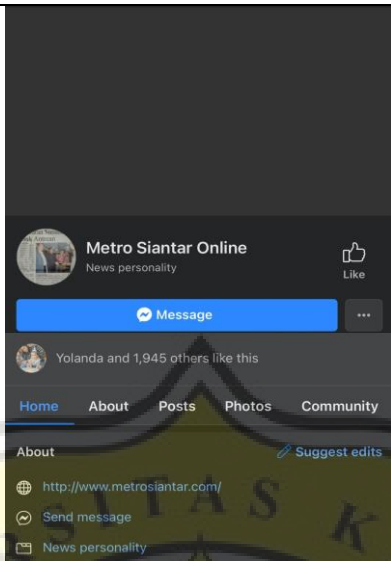


Isiantar.com

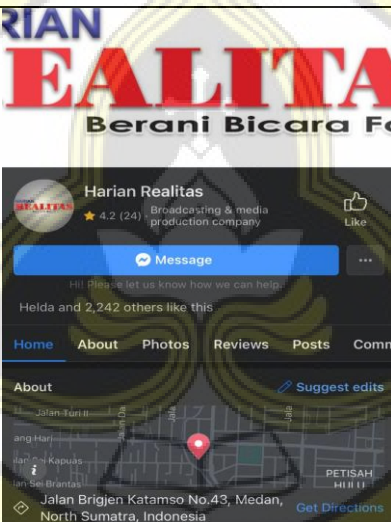


Global24jam.com

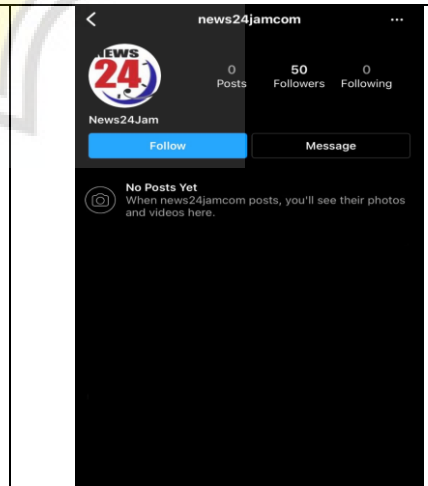
		 <p>A screenshot of the Facebook page for Global24jam.com. The page features a blue header with an illustration of people using mobile phones. The profile picture is the Google logo. The name is 'Global24jam.com' with a 5.0 rating from 2 reviews. There is a 'Message' button and a 'Like' button. Below, it says '17,224 people like this' and lists navigation options: Home, Groups, Posts, Reviews, Videos, Photos. The 'About' section includes the website URL 'http://global24jam.com/' and a 'Send Message' button.</p>	
2	Cetak	Harian Mistar	
		 <p>A screenshot of the Facebook page for Mistar Id. The profile picture shows a newspaper. The name is 'Mistar Id' with a 5.0 rating from 12 reviews. There is a 'Contact Us' button. Below, it says '851 people like this' and lists navigation options: Home, Groups, Posts, Reviews, Videos, Photos. The 'About' section includes the website 'www.mistar.id' and a location map for Martoba.</p>	 <p>A screenshot of the Instagram profile for harianmistar. The profile picture is a newspaper. The name is 'harianmistar'. It shows 3,073 posts, 11,3K followers, and 26 following. The bio describes it as a media outlet. There are buttons for 'Follow', 'Message', and 'Contact'. Below are icons for various content types like Quiz, Instagram, Tiktok, Youtube, and Education.</p>
		Siantar 24 Jam	
		 <p>A screenshot of the Facebook page for Siantar 24 JAM. The profile picture shows a group of people. The name is 'Siantar 24 JAM' with a 4.5 rating from 33 reviews. There is a 'Call' button. Below, it says 'Devika and 2,440 others like this' and lists navigation options: Home, Posts, Reviews, Photos, Community. The 'About' section includes a location map for Simarito.</p>	
		Metro Siantar	



Harian Realitas



News 24 jam.com



Media 24 jam.com

			
Realitas			
Siantar news 24 jam		-	-
PWI (Persatuan Wartawan Indonesia)			-

3	Suara	<p style="text-align: center;">RAPI (Radio Antar Penduduk Indonesia)</p> 
---	-------	--

Sumber : Media Sosial Media yang Bekerjasama dengan Humas serta Diskominfo Kota Pematangsiantar

Menurut Tohom Lumban Gaol strategi yang dilakukan oleh humas ialah dengan mengajak media untuk bekerjasama. Jadi disini tujuannya ada banyak. Membantu humas menyebarkan informasi. Humas juga mudah mendapat informasi. Selain itu juga media jadi punya berita tambahan untuk disebar. Jadi membantu UMKM jurnalis juga. Prosesnya dilakukan humas terlebih dahulu. Humas menulis berita kemudian diberikan kepada Kepala Dinas. Kepala Dinas memeriksa layak disebar atau diperbaiki dulu. Kalau Kepala Dinas bilang iya, berita langsung diberi kepada media. Media mengembangkan lagi sesuai fakta yang ada hingga disebar seperti yang diharapkan oleh humas (Lampiran 3 hal f).

Melalui strategi yang digunakan oleh humas dapat dikatakan bahwa arus informasi berjalan dengan baik kepada berbagai kalangan di masyarakat. Dilakukannya kerjasama dengan berbagai media juga dapat memudahkan masyarakat dalam menjangkau berbagai informasi.

Seperti media online yang banyak di jangkau anak muda, media cetak yang bisa digunakan oleh kalangan yang gagap teknologi maupun media suara yang masih diperdengarkan oleh masyarakat.

4.5.3 Koordinasi dalam penyebarluasan informasi tentang kebijakan pemerintah

Meningkatkan koordinasi dalam penyebarluasan informasi tentang kebijakan pemerintah yang merupakan tugas humas yang ditetapkan pada Permenpan dan RB Nomor 30 Tahun 2011 bagian ketiga. Pada bagian ini Perwal Pematangsiantar Nomor 02 Tahun 2017 tidak memiliki kemiripan yang spesifik. Permenpan dan RB Nomor 30 Tahun 2011 membahas mengenai penyebaran kebijakan pemerintah sedangkan Perwal Pematangsiantar Nomor 02 Tahun 2017 lebih membahas mengenai pembinaan tentang kebijakan pemerintah.

Pelaksanaan koordinasi dalam penyebarluasan informasi tentang kebijakan pemerintah tetap terlihat di lapangan meskipun tidak diatur dalam peraturan pemerintah daerah. Hal tersebut terlihat dari strategi humas yang dilakukan dengan bekerjasama dengan berbagai media hingga pada penyebaran kebijakan-kebijakan pemerintah di situs dan di sosial media.

4.5.4 Membangun citra dan reputasi positif

Perwal Pematangsiantar Nomor 02 tahun 2017 tidak mengatur tugas humas dalam membangun citra positif instansi. Namun pada kenyataan di lapangan, humas bisa dikatakan melaksanakan tugas

membangun citra positif instansi. Pembangunan citra positif yang dilakukan dapat terlihat dari cara penyebaran informasi yang dilakukan oleh humas. Informasi yang disebarluaskan diusahakan adalah informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat sehingga dapat menerima respon baik dari masyarakat hingga tercipta citra baik instansi di mata masyarakat. Berikut merupakan salah satu informasi yang disebarluaskan humas dalam membangun citra:



Gambar 4.6 Peninjauan lokasi penataan taman bunga yang dilakukan Plh. Walikota Pematangsiantar

Sumber : Situs Pemerintah Kota Pematangsiantar, diakses tanggal 10 Januari 2022

Peninjauan lokasi penataan taman bunga dilakukan oleh Plh.

Walikota Pematangsiantar didampingi oleh kabag humas dan anggota instansi pemerintah lainnya. Taman bunga tersebut akan didirikan tempat fitness, jogging track dan sebagainya. Hal tersebut merupakan salah satu informasi yang dibutuhkan masyarakat hingga dibagikan oleh humas melalui situs pemerintah kota.

Humas Kota Pematangsiantar dalam melaksanakan tugas komunikasi timbal balik antara instansi dengan publik dilakukan dengan cara menyebarkan informasi melalui berbagai media sosial Diskominfo Kota Pematangsiantar kemudian mendapatkan respon berupa komentar dari masyarakat hingga menghasilkan komunikasi timbal balik yang diharapkan. Perwal Pematangsiantar juga mengatur tugas tersebut dengan menetapkan tugas pembinaan informasi sebagai proses mengusahakan agar kebijakan pemerintah dapat dipahami dengan mudah. Pada pelaksanaan tugas meningkatkan kelancaran arus informasi dan aksesibilitas publik humas Pemerintah Kota Pematangsiantar bekerjasama dengan berbagai media agar lebih mudah dijangkau oleh berbagai kalangan.

Pelaksanaan tugas koordinasi dalam penyebarluasan informasi tentang kebijakan pemerintah tidak ditetapkan dalam Perwal Pematangsiantar Nomor 02 Tahun 2017 namun dilaksanakan di lapangan dengan membangun kerjasama dengan berbagai media untuk penyebarluasan informasi. Kemudian pelaksanaan tugas membangun citra dan reputasi positif juga tidak diatur pada peraturan daerah namun dilaksanakan di lapangan dengan menyebarkan informasi sesuai kebutuhan masyarakat. Maka pelaksanaan tugas humas Pemerintah Kota Pematangsiantar di lapangan memiliki hasil sesuai dengan Permenpan dan RB Nomor 30 Tahun 2011 meski tidak seluruhnya tercantum dalam Perwal Pematangsiantar Nomor 02 Tahun 2017.

4.6 Fungsi Hubungan Masyarakat Kota Pematangsiantar

Pelaksanaan di lapangan, humas Pemerintah Kota Pematangsiantar memiliki fungsi sebagai penghubung pemerintah dengan masyarakat. Hal tersebut diwujudkan dengan dipenuhinya kebutuhan masyarakat akan informasi.

4.6.1 Membentuk, meningkatkan serta memelihara citra dan reputasi positif instansi

Membentuk, meningkatkan serta memelihara citra juga diatur dalam Perwal Pematangsiantar Nomor 02 Tahun 2017 yaitu pengumpulan, pemilihan dan pengolahan berbagai informasi untuk kebijakan walikota dan kebutuhan masyarakat dan penganalisaan perkembangan informasi untuk kebijakan walikota dan kebutuhan masyarakat yang merupakan salah satu usaha instansi dalam membentuk, meningkatkan serta memelihara citra dan reputasi positif instansi pemerintah dengan menyediakan informasi tentang kebijakan, program, dan kegiatan instansi. Penyediaan informasi tersebut merupakan salah satu cara menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat hingga instansi dapat menerima respon baik dari masyarakat yang menjadikan citra instansi baik di mata masyarakatnya.

Humas dapat dikatakan benar melakukan fungsi ini terlihat dari beberapa berita humas berikut:



Gambar 4.7 informasi kebijakan pemerintah

Sumber : Situs Pemerintah Kota Pematangsiantar, diakses tanggal 10 Januari 2022

Gambar tersebut merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan dalam penetapan suatu kebijakan. Kegiatan tersebut dihadiri oleh kasubag humas yang dilakukan pada 13 Oktober 2017 lalu. Melalui hadirnya kasubag humas di rapat tersebut, maka humas akan mendapatkan informasi yang dapat disebarkan kepada masyarakat seperti berita tersebut yang disebarkan melalui situs pemerintah kota.

4.6.2 Menciptakan iklim hubungan internal dan eksternal yang kondusif dan dinamis

Fungsi menciptakan hubungan internal dan eksternal juga terdapat pada Perwal Pematangsiantar Nomor 02 Tahun 2017 yaitu pengkomunikasian dan menumbuhkan hubungan harmonis antara masyarakat dan organisasi kemasyarakatan menyangkut berbagai kebijakan yang ditempuh pemerintah daerah serta pengkoordinasian konsultasi hubungan kerja sama antar instansi, dunia usaha dan lembaga komunikasi dalam seluruh kegiatan mass media. Pelaksanaan

menciptakan iklim hubungan internal, humas Kota Pematangsiantar dapat dikatakan cukup baik. Hal ini terlihat melalui cara berkomunikasi dalam organisasi tersebut. Dalam iklim hubungan internal humas Pemerintah Kota Pematangsiantar menerapkan komunikasi vertikal dan horizontal.

Dijelaskan oleh Tohom Lumban Gaol komunikasi vertikal antara atasan dan bawahan, biasanya berbentuk instruksi seperti Walikota mengirim surat kepada kepala Dinas supaya mengarahkan anggotanya untuk turun ke lapangan untuk meliput berita kegiatan-kegiatan tertentu. Kalau ke atas, biasanya bentuknya seperti laporan pekerjaan. Yang pasti tentang pekerjaan. Ada lagi horizontal antara derajat yang sama. Kita banyak membahas pekerjaan, banyak juga hanya bercanda basa basi sehari-hari. Yang pasti komunikasinya situasional lah. Intinya aturan itu kepala Dinas, anggaran itu kepala Dinas. Bekerja pun tergantung arahan dari kepala Dinas. Jadi tidak ada yang namanya pegawai khusus kesana kemari dikarenakan masih kurangnya SDM dari lulusan komunikasi yang bisa menangani bagian itu. Jadi semuanya masih tergantung Kepala Dinas.

Pelaksanaan komunikasi dalam membangun hubungan internal ini dilakukan secara situasional atau tergantung pada keadaan. Sehingga tidak menutup kemungkinan adanya obrolan ringan di luar pekerjaan baik antara sesama pegawai maupun atasan dengan bawahannya yang

dapat memperkuat hubungan internal humas Pemerintah Kota Pematangsiantar

Humas juga melakukan komunikasi eksternal organisasi untuk membangun iklim hubungan eksternal yang baik. Hubungan eksternal yang dimaksud adalah hubungan dengan masyarakat. Hubungan ini dibangun dengan memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi.

Berita dibawah ini merupakan komunikasi yang dilakukan oleh humas dalam membangun hubungan eksternal yang kondusif dan dinamis:



Gambar 4.8 Komunikasi Yang Dilakukan Oleh Humas Dalam Membangun Hubungan Eksternal

Sumber : Situs Pemerintah Kota Pematangsiantar, diakses tanggal 15 Desember 2021

Komunikasi eksternal dengan menyebarkan berbagai informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dapat membangun hubungan baik antara instansi pemerintah dengan masyarakat. Selain itu pemerintah

kota melalui bagian humas juga melakukan kegiatan temu pers sebagai berikut:



Gambar 4.9 Temu Pers

Sumber : Situs Pemerintah Kota Pematangsiantar, diakses tanggal 10 Januari 2022

Temu pers dilakukan oleh pemerintah kota adalah salah satu wujud fungsi humas pengkoordinasian konsultasi hubungan kerja sama antar instansi, dunia usaha dan lembaga komunikasi dalam seluruh kegiatan mess media yang diatur dalam Perwal Pematangsiantar Nomor 02 Tahun 2017 dan membangun hubungan eksternal pada Permenpan dan RB Nomor 30 Tahun 2011.

4.6.3 Menjadi Penghubung Instansi dengan Publiknya

Fungsi humas menjadi penghubung instansi dengan publiknya juga dibahas pada Perwal Pematangsiantar Nomor 02 Tahun 2017 yaitu pelaksanaan pengawasan, pengendalian dan pemantauan pelayanan melalui media massa, baik video dan sejenisnya seperti pertunjukan,

drama tradisional, media luar ruang, lintas sektor dan kelompok komunikasi sosial media baru. Pelaksanaan penghubung instansi dengan publik dilakukan oleh humas Pemerintah Kota Pematangsiantar melalui situs resmi Pemerintah Kota Pematangsiantar, media sosial *facebook* serta *instagram* milik Diskominfo Kota Pematangsiantar.

Berikut merupakan profil media sosial Diskominfo Kota Pematangsiantar serta situs resmi Pemerintah Kota Pematangsiantar:





Gambar 4.10 Profil Media Sosial Diskominfo Kota Pematangsiantar dan Situs resmi Pemerintah Kota Pematangsiantar

Sumber : Media Sosial Diskominfo Kota Pematangsiantar dan Situs resmi Pemerintah Kota Pematangsiantar, diolah.

Informasi disebarakan oleh humas secara langsung melalui ketiga media tersebut. Tohom Lumban Gaol menjelaskan bahwa publik adalah masyarakat maupun organisasi pemerintah. Seperti peraturan Walikota tentang tugas dan fungsi humas yang tersedia di situs pemerintah, tujuan peraturan tersebut adalah mengatur tugas humas namun diberikan kepada publik. Agar publik mengetahui mengenai tugas dan fungsi humas. Sehingga terlihat lebih transparan mengenai tugas organisasi pemerintah. Jadi sasaran informasi publik itu keseluruhan atau umum (Lampiran 3 hal d).

Melalui ketiga forum tersebut publik dapat lebih mudah mengakses informasi yang dibutuhkan humas juga lebih mudah memberikan hingga memantau pelayanan humas kepada masyarakat sehingga dapat menciptakan hubungan baik antara instansi dengan publik.

4.6.4 Melaksanakan Fungsi Manajemen Komunikasi

Fungsi manajemen komunikasi cukup banyak dibahas dalam Perwal Pematangsiantar Nomor 02 tahun 2017 yaitu pengumpulan, pemilihan dan pengolahan serta penyaringan berbagai informasi untuk kebijakan walikota dan kebutuhan masyarakat; penganalisaan perkembangan informasi untuk kebijakan walikota dan kebutuhan masyarakat; hingga penyusun sistem inventarisasi, dokumentasi serta distribusi informasi dalam bentuk Penerbitan, audio, audio visual, serta gambar foto secara tertib dan teratur. Manajemen komunikasi humas Pemerintah Kota Pematangsiantar dapat dikatakan telah meliputi kegiatan perencanaan, pelaksanaan, pengendalian dan pemberian masukan dalam pengelolaan informasi. Hal itu terlihat melalui rapat rutin yang dilakukan humas bersama Diskominfo Kota Pematangsiantar dengan mengundang media yang bekerjasama dengan humas dan Diskominfo Kota Pematangsiantar. Rapat rutin tersebut dinamakan “kopi morning” yang banyak membahas mengenai pengelolaan informasi.

Humas Pemerintah Kota Pematangsiantar dalam melakukan fungsi membentuk, meningkatkan serta memelihara citra dan reputasi positif instansi yang juga diatur dalam Perwal Pematangsiantar Nomor 02 Tahun 2017 yaitu pengumpulan, pemilihan dan pengolahan berbagai informasi untuk kebijakan walikota dan kebutuhan masyarakat

merupakan usaha yang dilakukan humas dalam membentuk citra baik instansi di mata masyarakat.

Fungsi humas menciptakan iklim hubungan internal dan eksternal juga diatur dalam Perwal Pematangsiantar Nomor 02 Tahun 2017 yaitu pengkomunikasian dan penumbuhan hubungan harmonis antara masyarakat dan organisasi kemasyarakatan serta pengkoordinasian konsultasi hubungan kerja antar instansi diterapkan dengan melakukan komunikasi vertikal dan horizontal pada perwujudan iklim internal yang kondusif. Penyebaran informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dan melakukan kerjasama dengan media merupakan salah satu usaha menciptakan iklim hubungan eksternal yang baik.

Fungsi menjadi penghubung instansi dengan publik juga ada kemiripan dengan Perwal Pematangsiantar Nomor 02 Tahun 2017 yaitu pelaksanaan pengawasan, pengendalian dan pemantauan pelayanan melalui media massa. Fungsi ini dijalankan dengan membangun berbagai forum sosial media hingga publik lebih mudah mengakses informasi dan humas juga lebih mudah dalam pemantauan pelayanan kepada masyarakat. Fungsi melaksanakan manajemen komunikasi juga dibahas dalam Perwal pematangsiantar Nomor 02 Tahun 2017. Fungsi tersebut yaitu pengumpulan, pemilihan dan pengolahan serta penyaringan berbagai informasi untuk kebijakan walikota dan kebutuhan masyarakat; penganalisaan perkembangan informasi untuk kebijakan walikota dan kebutuhan masyarakat; hingga menyusun sistem

inventarisasi, dokumentasi serta distribusi informasi dalam bentuk Penerbitan, audio, audio visual, serta gambar foto secara tertib dan teratur dilakukan dengan mengadakan rapat. Fungsi humas yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Pematangsiantar memiliki hasil sesuai dengan Permenpan dan RB Nomor 30 Tahun 2011.

4.7 Hubungan Internal dan Eksternal

Humas pemerintah Kota Pematangsiantar menjalankan tugas dan fungsinya dengan membangun hubungan di lingkungan internal maupun eksternal.

4.7.1 Komunikasi Internal

Komunikasi internal humas pemerintah Kota Pematangsiantar terjadi antara sesama pegawai humas hingga antar anggota organisasi. Sesama pegawai biasanya membahas mengenai hal-hal pekerjaan hingga obrolan ringan. Komunikasi antara sesama pegawai humas yang dikatakan sebagai salah satu bentuk komunikasi horizontal. Kemudian juga melakukan komunikasi vertikal. Komunikasi vertikal lebih sering dilakukan melalui media surat secara resmi hingga melalui pesan di grup WhatsApp.

Dijelaskan oleh Tohom Lumban Gaol Komunikasi internal dilaksanakan oleh anggota organisasi. Bisa sesama pegawai, sesama kepala seksi, antara pegawai dengan kepala seksi atau bahkan komunikasi lebih ke atas lagi. Contohnya komunikasi antara pegawai biasanya tentang pekerjaan atau bahkan bisa komunikasi sehari-hari.

Sedangkan ke atasan harus lebih formal. Contohnya itu seperti beberapa bulan lalu kita dari Diskominfo mengajukan saran pembentukan perwal baru ke pak Walikota. Kita memberi pengajuan itu lewat surat. Tapi pengajuan dengan surat pun tetap harus terstruktur. Dari kepala seksi ke kepala bidang, kepala bidang ke kepala dinas dan ke sekda hingga sampai kepada pak Walikota (Lampiran 3, hal c).

Melalui wawancara dapat diketahui bahwa humas secara vertikal hanya dilakukan secara resmi berupa surat maupun laporan pekerjaan. Komunikasi ini dilakukan secara terstruktur. Sedangkan komunikasi horizontal dilakukan antara sesama bidang yang setara dan membahas berbagai macam hal tanpa melalui proses yang formal. Penerapan komunikasi internal humas Kota Pematangsiantar ini cukup mirip dengan teori komunikasi Internal menurut Romli, 2014.

4.7.2 Komunikasi Eksternal

Humas pemerintah Kota Pematangsiantar melakukan komunikasi eksternal dengan menyebarkan informasi kepada masyarakat. Komunikasi eksternal dilakukan untuk mewujudkan komunikasi timbal balik antara pemerintah dengan publik. Humas melakukan komunikasi eksternal dengan bekerjasama dengan media cetak, online, serta suara. Tujuannya agar masyarakat dapat mengakses informasi dengan mudah. Selain itu juga agar pemerintah kota dapat menerima informasi dari masyarakat dengan mudah.

Tohom Lumban Gaol menjelaskan bahwa komunikasi eksternal menyebarkan berita mengenai pembangunan kepada masyarakat. Humas melakukan hubungan kerjasama dengan media untuk menyebarkan informasi. Kita bisa mendapat respon dari masyarakat yang diberitakan oleh media juga. Tapi dikarenakan keadaan sekarang ini, masih banyak kasus covid-19, informasi yang diberitakan bukan hanya mengenai pembangunan lagi, sudah lebih banyak kepada informasi mengenai Covid-19. Kerjasama ini dilakukan dengan kegiatan “kopi morning” sebutan untuk kegiatan rapat dengan mengundang media ke kantor Diskominfo. (Lampiran 3, hal c).

Berikut adalah contoh produk hasil kegiatan kerjasama humas dengan media :





Gambar 4.11 Contoh Hasil Kegiatan Kerjasama Humas Dengan Media

Sumber : situs media online jeNews, Armadanews, Newscorner dan dokumentasi penelitian 22 September 2021, diolah.

Komunikasi eksternal yang diterapkan oleh humas Pemerintah Kota Pematangsiantar berdasarkan wawancara adalah dengan menyebarkan informasi berbentuk berita sebagai komunikasi dari organisasi kepada khalayak. Berita yang disebarkan melalui berbagai media online seperti situs dan media sosial Facebook milik Diskominfo Kota Pematangsiantar hingga bekerjasama dengan berbagai media cetak, online dan suara. Dengan menyebarkan informasi tersebut humas berharap mendapat respon dari masyarakat dengan komentar di sosial media hingga berita yang disebarkan oleh media lain sebagai bentuk komunikasi dari khalayak kepada organisasi sama halnya dengan komunikasi eksternal menurut Romli, 2014.

4.7.3 Arus Komunikasi

Pelaksanaan arus komunikasi di lapangan, penyebaran pesan dalam organisasi Diskominfo tidak selalu menerapkan ketiga penyebaran arus komunikasi serentak, beruntun maupun kombinasi yang ditetapkan oleh Permenpan dan RB Nomor 28 Tahun 2011.

Menurut Tohom Lumban Gaol penyebaran pesan dalam organisasi selalu dilakukan melalui surat. Bahkan jika mendesak dan harus diketahui semua anggota, akan dilakukan dengan mengirimkan pesan lewat grup WhatsApp. Penyebaran pesan pun dilakukan harus tetap terstruktur seperti sebelumnya (Lampiran 3, hal d).

Permenpan dan RB Nomor 28 Tahun 2011 menetapkan tiga pelaksanaan arus komunikasi dalam organisasi seperti penyebaran secara serentak, berurutan hingga kombinasi. Namun melalui wawancara dapat dilihat bahwa humas Kota Pematangsiantar melakukan penyebaran arus informasi hanya berdasarkan struktur yang mana tidak melakukan penyebaran arus sebagaimana tertera pada Permenpan dan RB Nomor 28 Tahun 2011 secara keseluruhan. Komunikasi tersebut merupakan komunikasi yang dilakukan demi menciptakan iklim hubungan internal dan eksternal yang kondusif dan dinamis seperti yang diharapkan oleh fungsi humas dalam Permenpan dan RB Nomor 30 Tahun 2011 bagian kedua.

Secara keseluruhan dalam hubungan internal dan eksternal dapat ditarik kesimpulan bahwa humas memberlakukan komunikasi bentuk

vertikal dan horizontal dalam komunikasi internal. Komunikasi vertikal dilakukan bisa formal maupun informal. Sedangkan komunikasi vertikal hanya dilakukan secara formal. Humas Kota pematangsiantar juga memberlakukan komunikasi eksternal berbentuk dua arah sesuai dengan pendapat Romli, 2014. Namun pada arus komunikasi, humas Kota Pematangsiantar mencakup penyebaran pesan secara beruntun yang ditetapkan oleh Permenpan dan RB Nomor 28 tahun 2011 dengan cara terstruktur serta penyebaran pesan secara serentak yang dilakukan melalui pesan grup aplikasi WhatsApp.

4.8 Penghubung Instansi dengan Publik

4.8.1 Publik Internal dan Publik Eksternal

Publik internal dan publik eksternal tidak ditemukan dilapangan seperti yang dijelaskan pada Peraturan Menpan dan RB Nomor 54 Tahun 2011 yang membagi pemangku kepentingan.

Menurut Tohom Lumban Gaol kita tidak selalu menerapkan seperti pada peraturan, bagian internal dalam organisasi hanyalah orang-orang Diskominfo. Sedangkan eksternal adalah orang-orang diluar Diskominfo. (Lampiran 3, hal d).

Sesuai dengan hasil wawancara tersebut terlihat bahwa publik internal organisasi hanya melibatkan anggota yang bekerja pada organisasi. Sedangkan dijelaskan pada Peraturan Menpan dan RB Nomor 54 Tahun 2011 publik internal melibatkan keluarga anggota organisasi. Begitupun dengan publik eksternal yang dijelaskan dalam Peraturan

Menpan dan RB Nomor 54 Tahun 2011 yang dibagi menjadi 8 bagian. Sedangkan pada wawancara hanya menjelaskan publik adalah bagian luar organisasi.

4.8.2 Komunikasi Publik

Komunikasi publik yang dilakukan oleh humas pemerintah Kota Pematangsiantar tidak jauh berbeda dengan komunikasi eksternal. Namun komunikasi publik, sasaran komunikasi bukan lagi hanya masyarakat namun juga mencakup instansi pemerintah lain secara keseluruhan.

Dijelaskan oleh Tohom Lumban Gaol Publik itu kan eksternal ya. Bedanya secara keseluruhan baik masyarakat, organisasi seperti kita pun ikut. Contohnya seperti peraturan Walikota tentang tugas dan fungsi humas yang kamu dapatkan ini. Inikan tersedia di situs, padahal tujuannya mengatur tugas humas. tapi diberikan juga kepada publik. Untuk apa? Agar publik tahu tugas humas itu apakan? Supaya lebih transparan mengenai tugas organisasi pemerintah. Jadi sasaran informasi publik itu keseluruhan atau umum (Lampiran 3, hal d).

Melalui penjelasan Tohom Lumban Gaol dapat dilihat bahwa kebijakan tertentu disebarkan kepada umum. Maka komunikasi publik yang tercipta sesuai dengan komunikasi publik serta tujuan umum komunikasi publik menurut Muhammad 2009:197.

Melalui penghubung instansi dengan publik dapat ditarik kesimpulan bahwa pembagian publik internal dan publik eksternal Diskominfo Kota Pematangsiantar tidak diterapkan sesuai dengan yang ditetapkan dalam

Permenpan dan RB Nomor 54 Tahun 2011 dikarenakan humas tidak selalu bergantung pada peraturan yang ada. Sedangkan pada komunikasi publik yang dilakukan sudah sesuai dengan komunikasi publik menurut Muhammad 2009. Humas Kota Pematangsiantar menerapkan fungsi penghubung instansi dengan publiknya dengan cara menyebarkan informasi untuk umum baik itu masyarakat maupun anggota organisasi pemerintah lainnya.

4.9 Manajemen Komunikasi

4.9.1 Gaya Komunikasi Organisasi

Penerapan gaya komunikasi di lapangan yang dilakukan oleh humas pada Diskominfo Kota Pematangsiantar tidak selalu sesuai dengan yang ditetapkan pada Permenpan dan RB Nomor 28 Tahun 2011 BAB III.

Dijelaskan oleh Tohom Lumban Gaol kembali lagi, sebenarnya jika bicara soal peraturan humas maupun Diskominfo tidak selalu berpegangan pada peraturan. Apalagi jika itu peraturan pusat, karena di daerah kita juga memiliki peraturan sendiri. Kita bekerja melalui instruksi-instruksi yang diberikan oleh Kepala Dinas. Meskipun sebenarnya jika diteliti kembali, kita sudah 70% melaksanakan sesuai peraturan. Tapi tidak selalu berpegang pada peraturan. Kita bekerja sesuai arahan (Lampiran 3, hal e).

Melalui hasil wawancara tersebut dapat dilihat bahwa humas Kota Pematangsiantar tidak bergantung pada peraturan pusat dikarenakan adanya peraturan daerah yang mengatur tugas anggota organisasi. hal

tersebut dikarenakan adanya aturan daerah yang mengatur tugas humas serta keadaan di lapangan.

4.9.2 Proses Komunikasi Organisasi

Permenpan dan RB Nomor 28 Tahun 2011 BAB III mengatur tentang proses komunikasi organisasi yang terdiri dari empat proses. Namun di lapangan humas pemerintah Kota Pematangsiantar hanya menggunakan tiga diantaranya. Ketiga tersebut yaitu komunikasi ke bawah (*downward communication*), komunikasi ke atas (*upward communication*) dan komunikasi horizontal (*horizontal communication*). Humas pemerintah Kota Pematangsiantar tidak menggunakan komunikasi antar saluran (*interline communication*) dikarenakan humas pemerintah Kota Pematangsiantar belum memiliki pegawai khusus untuk menangani bagian komunikasi antar saluran. Komunikasi yang digunakan antar organisasi hanyalah komunikasi terstruktur dengan surat.

Lebih lanjut dijelaskan oleh Tohom Lumban Gaol kalau soal komunikasi vertikal horizontal pasti ada. Contohnya vertikal, vertikal itu kan atas bawah, nah biasanya berbentuk instruksi seperti Walikota mengirim surat kepada kepala dinas supaya mengarahkan anggotanya untuk turun ke lapangan untuk meliput berita kegiatan-kegiatan tertentu. Kalau ke atas, biasanya bentuknya seperti laporan pekerjaan. Yang pasti tentang pekerjaan. Ada lagi horizontal antara derajat yang sama. Kita banyak membahas pekerjaan, banyak juga hanya bercanda basa basi sehari-hari. Yang pasti komunikasinya situasional lah. Intinya aturan itu

kepala Dinas, anggaran itu kepala Dinas. Bekerja pun tergantung arahan dari kepala Dinas. Jadi tidak ada yang namanya pegawai khusus kesana kemari dikarenakan masih kurangnya SDM dari lulusan komunikasi yang bisa menangani bagian itu. Jadi semuanya masih tergantung Kepala Dinas. (Lampiran 3, hal e).

Melalui penjelasan Tohom Lumban Gaol dapat dilihat memberlakukan proses komunikasi kebawah dengan adanya arahan-arahan akan pekerjaan sesuai dengan komunikasi kebawah menurut Permenpan dan RB Nomor 28 Tahun 2011. Kemudian komunikasi keatas dengan adanya laporan-laporan mengenai pekerjaan hingga komunikasi ringan yang dilakukan antar sesama pegawai sebagai komunikasi horizontal. Hanya saja tidak menerapkan komunikasi antar saluran dikarenakan pelaksanaan pekerjaan masih diarahkan oleh atasan secara langsung.

4.9.3 Strategi dan Taktik Komunikasi

Strategi komunikasi humas pemerintah kota Pematangsiantar dilakukan dengan mengajak berbagai media untuk bekerjasama menyebarkan berbagai informasi. Hal tersebut bertujuan agar masyarakat lebih mudah mengakses informasi dari pemerintah.

Dijelaskan oleh Tohom Lumban Gaol bahwa strategi humas adalah dengan mengajak media untuk bekerjasama. Jadi disini tujuannya ada banyak. Membantu humas menyebarkan informasi. Humas juga mudah mendapat informasi. Selain itu juga media jadi punya berita tambahan

untuk disebar. Jadi membantu UMKM jurnalis juga. Prosesnya dilakukan oleh humas terlebih dahulu. Humas menulis berita kemudian diberikan kepada kepala Dinas. Kepala Dinas memeriksa layak disebar atau diperbaiki dulu. Kalau kepala Dinas bilang iya, berita langsung diberi kepada media. Media mengembangkan lagi sesuai fakta yang ada hingga disebar seperti yang diharapkan oleh humas (Lampiran 3, hal f).

Lasswell menjabarkan pertanyaan mengenai strategi komunikasi yaitu

- *who*; dalam kasus penelitian ini bisa dijawab humas kota Pematangsiantar;
- *Says what*; yang merupakan informasi mengenai hal-hal tentang pembangunan di kota Pematangsiantar;
- *In which channel*; yaitu media online, cetak serta radio;
- *to whom*; yaitu masyarakat yang merupakan sasaran informasi dan;
- *with what effect*; yaitu respon yang diberikan oleh masyarakat akan informasi yang diterima.

Selain itu ada juga pertanyaan mengenai efek yang diharapkan yaitu:

- *when*; yang merupakan waktu perencanaan strategi yaitu setiap kali dibutuhkan atau setiap kali ada arahan dari kepala Dinas;
- *how*; melaksanakan dengan mengadakan rapat yang disebut “kopi morning”, dan;

- *why* yaitu dilakukan agar masyarakat lebih mudah menerima dan mendapatkan informasi dari pemerintah.

Melalui manajemen komunikasi dapat ditarik kesimpulan bahwa gaya komunikasi tidak sesuai dengan yang diterapkan dilapangan pada Permenpan dan RB Nomor 28 Tahun 2011 dikarenakan adanya peraturan daerah sendiri yang mengatur kegiatan dan tindakan humas dalam menjalankan tugas. Pada proses komunikasi organisasi, humas Pemerintah Kota Pematangsiantar melakukan sebagian besar sesuai dengan Permenpan dan RB Nomor 28 Tahun 2011. Humas Kota Pematangsiantar menjalankan komunikasi kebawah dengan adanya arahan-arahan dari atasan yang dilakukan secara terstruktur, komunikasi ke atas berbentuk laporan pekerjaan yang juga dilakukan secara formal hingga komunikasi horizontal yang sering dilakukan antara sesama anggota organisasi yang berada pada taraf yang sama. Namun tidak menerapkan komunikasi antar saluran dikarenakan pada pelaksanaan tugas dilapangan masih bergantung pada instruksi dan arahan dari Kepala Diskominfo Kota Pematangsiantar serta kurangnya sumber daya manusia. Hingga pada strategi dan taktik komunikasi yang dilakukan dengan mengajak berbagai media untuk bekerjasama menyebarkan informasi dengan isi, tujuan serta melalui media apa dilakukan secara jelas sesuai dengan strategi dan taktik menurut Robbins (1995) dalam Hasan, 2014.