

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek

Kota Malang terletak di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Kota Malang terletak pada ketinggian antara 440-667 meter di atas permukaan air laut. Secara geografis Kota Malang berada di $112,06^{\circ}$ – $112,07^{\circ}$ Bujur Timur dan $7,06^{\circ}$ – $8,02^{\circ}$ Lintang Selatan, dengan batas wilayah sebagai berikut :

- Sebelah Utara : Kecamatan Singosari, Kecamatan Karangploso, Kabupaten Malang
- Sebelah Timur : Kecamatan Pakis, Kecamatan Tumpang, Kabupaten Malang
- Sebelah Selatan : Kecamatan Tajinan, Kecamatan Pakisaji, Kabupaten Malang
- Sebelah Barat : Kecamatan Wagir, Kecamatan Dau, Kabupaten Malang

Kota Malang didirikan di masa Pemerintahan Belanda, di tanggal 1 April 1914. Meski telah didirikan pada tahun 1914, Kota Malang baru memiliki Walikota untuk pertama kalinya lima tahun kemudian yaitu seorang keturunan Belanda bernama H I Bussemaker. Berikut ini merupakan urutan Walikota Malang dari masa kemasa :

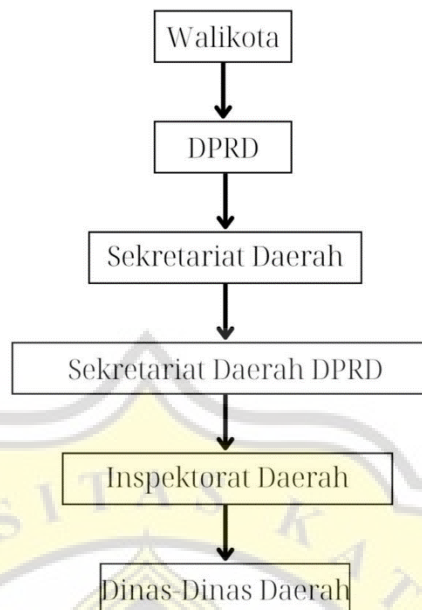
Tabel 4. 1 Daftar Walikota Malang

No	Periode	Nama Walikota
1	Tahun 1919-1929	H I Bussemaker
2	Tahun 1929-1933	Ir. Voorneman

3	Tahun 1933-1936	Ir. Lakemar
4	Tahun 1936-1942	J. H. Boerstra
5	Tahun 1942-1945	I. RAA. Sam (caretaker) II. Mr. Soewarso Tirtowijogo (caretaker)
6	Tahun 1945-1958	M. Sardjono Wiryohardjono
7	Tahun 1958-1966	Koesno Soeroatmodjo
8	Tahun 1966-1968	Kol. M. Ng Soedarto (caretaker)
9	Tahun 1968-1973	Kol. R. Indra Soedarmadji
10	Tahun 1973-1983	Kol. Soegiyono
11	Tahun 1983-1983	Drs. Soeprapto
12	Tahun 1983-1988	dr. H. Tom Urip N, SH
13	Tahun 1988-1998	H. M. Soesamto
14	Tahun 1998-2003	Kol. Inf. H Suyitno
15	Tahun 2003-2013	Drs. Peni Suparto, M.AP
16	Tahun 2013-2018	H. Moch. Anton
17	Tahun 2018-Sekarang	Drs. H. Sutiaji

Sumber : Website Malang Kota

Pemerintahan Kota Malang saat ini dijabat oleh Drs. H. Sutiaji selaku Walikota dan Ir. H. Sofyan Edi Jarwoko selaku wakil walikota, beserta jajarannya. Berdasarkan peraturan daerah (PERDA) nomor 5 tahun 2019 tentang perubahan atas peraturan daerah nomor 7 tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah mengatur bahwa pemerintah Kota Malang memiliki perangkat daerah yang terdiri :



Gambar 4. 1 Susunan Perangkat Daerah Kota Malang

(Sumber: Peraturan Daerah (PERDA) nomor 5 tahun 2019)

Dinas daerah sebagai salah satu unsur pelaksana pemerintah di Kota Malang terdiri atas 13 dinas, antara lain :

Tabel 4. 2 Dinas-Dinas dalam Pemerintahan Kota Malang

No	Nama Dinas	Alamat
1	Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)	Perkantoran terpadu Gedung A Lt. 2 Jl. Mayjen Sungkono Malang
2	Dinas Komunikasi dan Informatika	Perkantoran terpadu Gedung A Lt. 4 Jl. Mayjen Sungkono Malang
3	Dinas Pendidikan	Jl. Veteran 19 Malang
4	Dinas Kesehatan	Jl. Simp. Laksda Adisucipto 45 Malang
5	Dinas Perhubungan	Jl. Raden Intan 1 Malang
6	Dinas ketahanan pangan dan pertanian	Jl.A. Yani Utara 202 Malang
7	Dinas Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, Perumahan dan Pemukiman	Jl. Bingkil 1 Malang
8	Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana	Jl. Raya Gribig No. 5 Malang

9	Dinas Koperasi, Perindustrian dan Perdagangan	Jl. Panji Suroso 18 Malang
10	Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata	Jl. Tenes Malang
11	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Perkantoran Terpadu Gedung A Lt. 2 ,Jl. Mayjen Sungkono Malang
12	Kepala Dinas Lingkungan Hidup (DLH)	Jl. Bingkil No.1, Kelurahan Ciptomulyo, Kecamatan Sukun, Kota Malang
13	Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah	Jl. Ijen No. 30A Malang

Sumber : Website Pemerintah Kota Malang

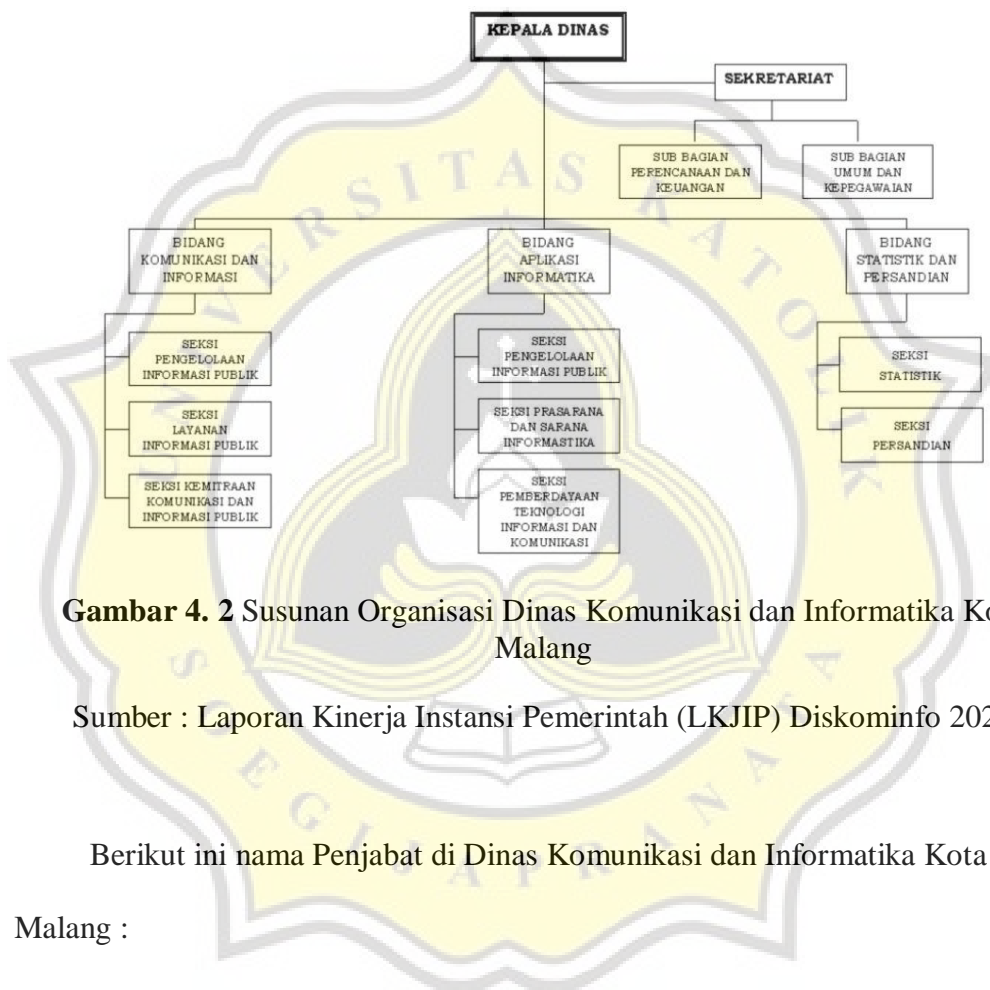
Dinas komunikasi dan informatika Kota Malang secara khusus membantu walikota Malang dalam melaksanakan pembinaan urusan pemerintahan bidang Komunikasi dan Informatika, Statistik dan Persandian sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan dan kebijakan yang ditetapkan Walikota dalam rangka meningkatkan pelayanan masyarakat (Peraturan menteri pemberdayaan aparatur negara dan Reformasi Birokrasi No.30 tahun 2011).

Diskominfo Kota Malang juga memiliki visi dan misi yang tertuang dalam situs *website* resmi Diskominfo Kota Malang <https://kominfo.Malangkota.go.id/> yaitu:

Visi : Kota Malang Bermartabat (Manusia Paripurna, Terdidik dan Berkarakter-Kota yang Lembut dan Tegas-Aman dan Nyaman – Penuh Kesadaran Positif)

Misi : Terwujudnya Kepuasan Masyarakat atas Layanan Pemerintah yang Tertib Hukum, Profesional dan Akuntabel

Dalam Peraturan Walikota Malang No. 35 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi dan Informatika memaparkan susunan organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang sebagai berikut :



Gambar 4. 2 Susunan Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang

Sumber : Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP) Diskominfo 2022

Berikut ini nama Penjabat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang :

Tabel 4. 3 Daftar Nama Penjabat Diskominfo Kota Malang

No	Jabatan	Nama
1	Kepala Dinas	Muhammad Nur Widiyanto, S.Sos
2	Sekretaris Dinas	Moh.Sulthon, S.Sos,MM
3	Kassubag Perencanaan dan Keuangan	Prihatni Setyaningsih, SE, MM
4	Kassubag umum dan kepegawaian	Dra. Ec. Sri Suhartini
5	Kepala Bidang Statistik dan Persandian	Johannes Agus Baju Widjaja, S.Sos, M.Si
6	Kepala Seksi Statistik	Dra. Asri Kurnianingsih

7	Kepala Seksi Persandian	Galuh Nawang Respati, ST, MT
8	Kepala Bidang Aplikasi Informatika (APTIKA)	Moh. Sidik, ST
9	Kepala Seksi pengembangan Informatika	Laode Kb Al Fitra, SP, MM
10	Kepala Seksi Prasarana dan Sarana Informatika	Didik Supriyadi
11	Kepala Seksi Pemberdayaan Teknologi Informasi dan Komunikasi	-
12	Kepala bidang Komunikasi dan Informasi Publik (KIP)	Ismintarti, SP
13	Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Publik	Fery Irawan, S.Kom.
14	Kepala Seksi Layanan Informasi Publik	Pandu Zanuar Sulisty, ST
15	Kepala Seksi Kemitraan	Febrian Retnosari, S.Sos, M.Si

Sumber: Website Diskominfo Kota Malang

Dalam penelitian ini akan berfokus kepada bidang Komunikasi dan Informasi Publik yang mempunyai tugas membantu kepala Dinas Komunikasi dan Informatika dalam merumuskan kebijakan, mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi, memantau dan mengevaluasi program kegiatan serta melaksanakan pembinaan teknis, administratif, dan sumber daya di bidang publik. pelayanan informasi, serta penyediaan akses informasi, pengelolaan opini dan aspirasi masyarakat, pengelolaan informasi untuk mendukung kebijakan nasional dan kota, pemberdayaan dan kemitraan informasi publik, pengembangan kemitraan media dan pelaksanaan diseminasi informasi nasional.

Maka pengambilan data wawancara dilakukan terhadap narasumber penelitian ini yaitu Bidang Komunikasi dan Informasi Publik (KIP). Wawancara dilaksanakan dengan mengajukan pertanyaan yang sebelumnya telah disusun terhadap 2 orang narasumber yang dilakukan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang Perkantoran Terpadu Gedung A Lt. 4, Jl. Mayjen Sungkono Malang pada hari Jumat, 8 Juli 2022 pukul 13:00. Narasumber yang berhasil diwawancarai yaitu

Bapak Basuki Ratminto selaku admin sosial media diskominfo dan Ibu Ismintarti, SP selaku Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik (KIP).

4.2 Komunikasi Timbal Balik dalam Praktik Digital Public Relations

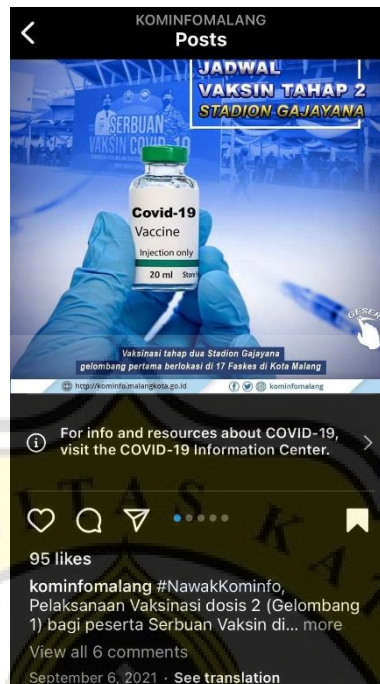
Hubungan masyarakat (Humas) pemerintahan dalam menjalankan tugasnya haruslah mengedepankan interaksi bersama publik. Pelaksanaan tugas komunikasi timbal balik antara pemerintah dan publik oleh humas Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Malang Menurut Ismintarti, SP selaku Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik (KIP) biasanya terjadi diawali dengan Ismintarti, SP menjelaskan komunikasi timbal balik oleh diskominfo Kota Malang dilakukan dengan banyak hal, seperti menanggapi komentar maupun keluhan masyarakat yang telah diterima, mengadakan sosialisasi atau pelatihan, mengadakan survey maupun polling dan juga menerima kunjungan langsung dari masyarakat di kantor dinas.



Gambar 4. 3 Pengadaan Program Pembinaan Statistik (Kelurahan Cantik) tahun 2022

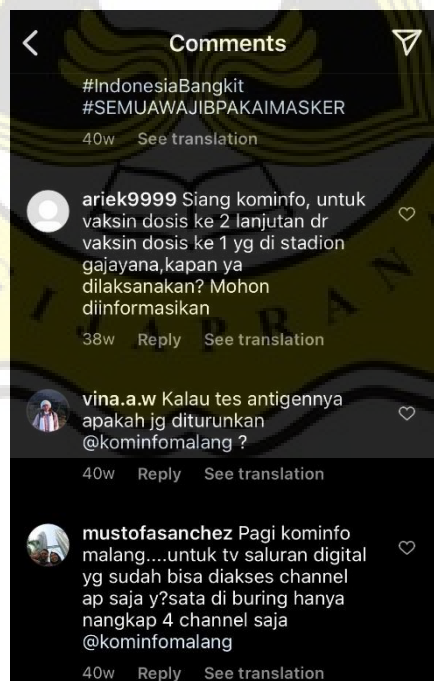
Sumber : Instagram Diskominfo Kota Malang @kominfomalang

Dalam menjalankan tugas komunikasi timbal balik humas Diskominfo Kota Malang juga kerap melakukan penyebaran informasi penting dalam kanal sosial media dengan sangat menarik dan Informatif (Lampiran hal. r).



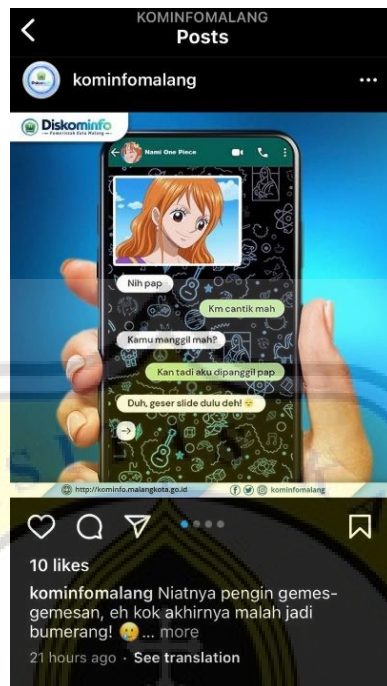
Gambar 4. 4 informasi penting yang di unggah dengan menarik oleh akun @kominfomalang

Sumber : Instagram Diskominfo Kota Malang @kominfomalang



Gambar 4. 5 Feedback atau umpan balik dari unggahan vaksin di akun @kominfomalang

Sumber: Instagram @kominfomalang



Gambar 4. 6 unggahan akun @kominfomalang yang memiliki tampilan menarik
Sumber: Instagram @kominfomalang

Jika dilihat dari beberapa unggahan Instagram dari Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Malang memiliki tampilan yang menarik dan caption yang unik dan interaktif. Menurut Bapak Basuki Ratminto selaku admin media sosial Diskominfo, hal ini dimaksudkan agar unggahan menjadi lebih dapat diterima oleh semua kalangan dan sekaligus menciptakan interaksi dari orang-orang yang melihat unggahan tersebut (Lampiran 3 halaman j).

Menurut Ismintarti, SP selaku kepala bidang Komunikasi dan Informasi Publik (KIP) Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, komunikasi timbal balik merupakan hal yang wajib dilakukan oleh seorang humas agar dapat

mengetahui opini dari publik sebagai penilaian dari apa yang sudah diputuskan atau direncanakan (Lampiran 2 halaman e).



Gambar 4. 7 Pengumpulan Kuisisioner AIKID 2020

Sumber : Instagram Diskominfo Kota Malang @kominformalang

Komunikasi Timbal balik yang dilakukan oleh humas Diskominfo kota Malang saat ini sedang gencar dilakukan di media sosial, Bapak Basuki Ratminto selaku admin sosial media diskominfo dan Ibu Ismintarti, SP selaku Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik (KIP) berpendapat bahwa saat ini aktivitas kehumasan lebih efektif dengan memanfaatkan media sosial (Lampiran hal. k).

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa saat ini kehumasan Diskominfo kota Malang sedang gencar melakukan komunikasi dengan masyarakat melalui media sosial karena dengan menggunakan sosial media

hubungan komunikasi timbal balik antara masyarakat dengan Diskominfo kota Malang akan lebih efektif.

4.3. Penggunaan Media Sosial Instagram untuk melaksanakan tugas Kehumasan

Menurut Ibu Ismintarti, SP selaku Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik (KIP) yang diwawancarai pada hari Jumat, 8 Juli 2022 pukul 13.00, pelaksanaan digital *public relations* telah dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dengan baik, pelaksanaan tersebut sebagai berikut

- Menyusun agenda setting agar konten lebih kreatif (perencanaan feeds pembuatan video) sebagai pelaksanaan aktifitas *Attracting Visitors Through Search*.
- Mengadakan pengukuran secara berkala terkait kinerja bisa dalam hal melayani kunjungan langsung, menanggapi surat elektronik maupun pesan melalui berbagai platform sebagai pelaksanaan aktifitas *Engagement and Dialogue*
- Menghimbau pegawai dinas untuk menyukai postingan yang telah diunggah oleh Diskominfo sendiri sebagai pelaksanaan aktifitas *Building Campaign Buzz*
- Menghimbau untuk membagikan postingan ke WA grup mungkin terkait vaksin atau informasi lainnya sebagai pelaksanaan aktifitas *Building Campaign Buzz*
- Bekerjasama dengan akademisi, dan ahli komunikasi sebagai pelaksanaan aktifitas *Engagement and Dialogue*

- Melakukan monitoring media sosial (patroli cyber) sebagai pelaksanaan aktifitas *Defensive/Crisis*
- Melakukan antisipasi krisis sebagai pelaksanaan aktifitas *Defensive/Crisis*

Ismintarti, SP juga menjelaskan bahwa secara berkala humas melakukan media monitoring terkait apa saja yang sedang ramai di perbincangkan saat ini, jika di urusan pemerintahan Kota Malang *influencer* yang mereka pantau contohnya instagram info Malang, Yusuf Gunawan dan akun-akun lainnya yang sangat sering membahas tentang Kota Malang sehingga humas dapat memperkirakan apa saja yang kemungkinan besar akan menjadi suatu krisis (Lampiran 2 halaman h).

Bapak Basuki Ratminto selaku admin sosial media *diskominfo*, pembuatan foto dan video menarik perhatian masyarakat untuk di upload ke instagram yang juga termasuk kedalam *digital public relations*, bisa juga dengan mengangkat kasus yang sedang viral (Lampiran 3 halaman k).



Gambar 4. 8 Pengangkatan Topik Viral pada Postingan Instagram

Sumber : Instagram Diskominfo Kota Malang @kominfomalang

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan *digital public relations* yang telah dilakukan oleh humas Diskominfo Kota Malang tersebut dapat dikatakan sesuai dengan teori aktivitas *digital public relations* yang telah peneliti angkat dalam penelitian ini.

Penggunaan media sosial oleh humas Dinas Komunikasi Dan Informatika (Diskominfo) Kota Malang sudah sangat baik dilakukan menurut Ismintarti, SP selaku Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik (KIP) terdapat pertimbangan mengapa penggunaan media sosial dipilih sebagai sarana kehumasan yaitu perkembangan media sosial yang kian hari kian meningkat memaksa para humas untuk mengikuti perkembangan tersebut agar informasi yang ingin disampaikan tersebar luas dan dapat menysasar berbagai kalangan. Bapak Basuki

Ratminto selaku admin sosial media Diskominfo menyampaikan terdapat beberapa keuntungan penggunaan media sosial diantaranya : (Lampiran 3 halaman j)

- Lebih mudah memviralkan kegiatan atau kampanye yang di miliki oleh kominfo
- *Saving cost* tidak perlu banyak bayar banyak media untuk menyebarkan informasi
- Untuk *handling* lebih mudah tidak terbatas waktu dan tempat

Basuki Ratminto selaku admin sosial media Diskominfo Kota Malang juga mengatakan perkembangan media berita digital dan sosial media serta banyaknya masyarakat yang menggunakan ini untuk mengakses berita, diharapkan berita kedinasan yang diunggah dapat tersampaikan ke publik dengan mudah (Lampiran hal. k). Saat ini terdapat beberapa sosial media yang telah populer digunakan oleh humas Diskominfo Kota Malang diantaranya adalah Facebook, Twitter, dan yang paling aktif ada Instagram.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa Diskominfo Kota Malang saat ini sedang aktif memberikan perkembangan berita melalui sosial media agar berita kedinasan dapat tersampaikan ke publik dengan mudah.

4.4. Dinamika Pesan dalam Komunikasi Timbal Balik dalam Pelaksanaan Tugas Kehumasan Diskominfo Kota Malang

Instagram merupakan salah satu platform yang aktif digunakan oleh Diskominfo Kota Malang hal ini dapat dilihat dari jumlah pengikut Instagram akun @kominfomalang menduduki peringkat pertama dengan jumlah 10.000 pengikut.

Disusul oleh Twitter @kominfomalang dengan jumlah 3.276 pengikut dan terakhir Facebook Diskominfo Malang dengan jumlah 1.868 pengikut.

Menurut Ibu Ismintarti, SP selaku Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik (KIP) saat ini perkembangan media sosial makin pesat jika tidak mengikuti perkembangan tersebut bagaimana informasi bisa tersalurkan dengan baik lebih lagi saat ini orang orang lebih banyak mencari berita lewat Instagram dan lebih aman untuk komentar komentar yang masuk. Ismintarti, SP juga menjelaskan bahwa publik di Instagram lebih aktif dan komentarnya lebih aman karena untuk menjawab komenan dan melihat komenan yang kurang baik kadang suka makan hati juga. Fitur yang di gunakan cukup beragam antara lain : (Lampiran hal. f)

- postingan dalam bentuk foto maupun video
- story,
- mention mention dan
- tag ke OPD supaya info lebih meluas



Gambar 4. 9 Insight Instagram @kominfomalang periode 18 Maret 2022 - 15 Juni 2022

Sumber : Instagram Diskominfo Kota Malang @kominfomalang

Dilihat dari *Insights* Instagram Diskominfo Kota Malang hanya mengalami 7% keterikatan / Engagement dimana hal tersebut termasuk sedikit untuk ukuran sebuah media sosial yang dikelola oleh humas Diskominfo.

Basuki Ratminto mengatakan pelaksanaan komunikasi timbal balik di Instagram biasanya aktif dilakukan lewat pesan langsung/ *Direct Message* (DM), untuk komentar tidak terjawab karna mudah tertimbun dengan pemberitahuan lain, kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) yang kurang memadai, ketidaksiapan dengan tugas dan tidak adanya tim khusus yang handle instagram (Lampiran hal. k).

Ismintarti, SP mengatakan bahwa pelaksanaan tugas komunikasi timbal balik melalui akun instagram diskominfo masih kurang terlaksana dengan baik yang diakibatkan beberapa faktor internal (Lampiran 2 halaman h).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala bidang Informasi dan Komunikasi Publik (KIP) Diskominfo Kota Malang dan Admin dari Media sosial Diskominfo Kota Malang dapat diketahui bahwa terdapat ketidaksesuaian pelaksanaan yang terjadi dilapangan, humas Diskominfo Kota Malang belum sepenuhnya melaksanakan tugas sebagaimana tercantum dalam Peraturan Walikota Malang no 35 tahun 2016. Dalam melaksanakan *Digital Public Relations* Bagian Humas diskominfo kota Malang sudah menjalankan *Digital Public Relations* sesuai dengan teori *Digital Public Relations* (Lampiran 1 Halaman a).

Berdasarkan uraian data di atas maka dapat disimpulkan bahwa Diskominfo Kota Malang saat ini sedang aktif memberikan perkembangan berita melalui sosial media terutama instagram karena jumlah pengikut Instagram akun @kominformalang menduduki peringkat pertama dengan jumlah 10.000 pengikut sehingga berita kedinasan dapat tersampaikan ke publik dengan mudah,