

# STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS DALAM MENINGKATKAN CITRA POSITIF PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR

<sup>1</sup>Intan Safira Salsabila, <sup>2</sup>Hamim, <sup>3</sup>Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana

<sup>1,2,3</sup>Ilmu Komunikasi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

[Intansafirasalsabila@gmail.com](mailto:Intansafirasalsabila@gmail.com)

## *Abstract*

*East Java Provincial Government Public Relations is very necessary in disseminating information on government policies, responding to issues and handling problems related to government programs, this is useful for improving the government's positive image. In order to achieve the goal, it is necessary to have a communication strategy implemented by public relations to have good news value and be worthy of being published by the media. The aim of this research is to find out what communication strategies are implemented by the East Java Provincial Government's public relations in improving the government's positive image. The location of this research is the East Java Province Regional Secretariat Leadership Administration Bureau in the field of materials and leadership of the public relations section. The methods used in this research are interviews, observation and documentation. Data was collected and analyzed using descriptive qualitative methods. The results of this research are that the public relations strategy in improving the government's image is to establish good relations with the media. East Java Provincial Government Public Relations collaborates with the media because it will make it easier for public relations to distribute information about the government. Apart from that, public relations also involves Pentahelix and creates a publication program in mass media such as print media, electronic media and online media.*

**Keywords:** *Communicatin Strategy, Public Relation Pemprov Jatim, Positive Image*

## **Abstrak**

Humas Pemprov Jatim sangat diperlukan dalam penyebaran informasi kebijakan pemerintah, merespon isu dan menangani permasalahan terkait program pemerintah, hal ini berguna untuk meningkatkan citra positif pemerintah. Dalam mencapai tujuannya perlu adanya strategi komunikasi yang dilakukan humas untuk memiliki nilai berita yang baik dan layak untuk dipublikasikan oleh media. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui setrategi komunikasi apa yang diterapkan humas Pemprov Jatim dalam meningkatkan citra positif pemerintah. Lokasi penelitian ini di Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur di bidang materi dan pimpinan bagian humas. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data dikumpulkan dan di analisis menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini adalah strategi humas dalam meningkatkan citra pemerintah adalah menjalin hubungan baik dengan media. Humas Pemprov Jatim bekerja sama dengan media karena akan memudahkan humas dalam menyalurkan informasi mengenai pemerintah. Selain itu juga humas melibatkan Pentahelix dan membuat program publikasi di media massa seperti media cetak, media elektronik dan media online.

**Kata kunci:** Strategi Komunikasi, Humas Pemprov Jatim, Citra Positif

## Pendahuluan

Humas merupakan bagian yang sangat penting pada instansi pemerintah. Keberadaan humas memiliki pengaruh dalam mendukung kemajuan suatu instansi pemerintah. Peran humas dapat dilihat dari baik buruknya reputasi pemerintah. Humas memiliki tugas untuk menyebarkan informasi, mengambil simpati, dan meyakinkan masyarakat untuk bisa menerima situasi. Humas memiliki keterlibatan dalam kebijakan instansi pemerintah, Dimana kebijakan tersebut diharapkan dapat menguntungkan publik internal maupun eksternal. Kegiatan humas memiliki dua peran penting yang harus dilaksanakan dengan tanggung jawab, yaitu sebagai teknisi dan manajemen. Namun, dalam praktiknya, humas menjalankan tiga peran utama. Pertama, sebagai pemberi nasehat, kedua sebagai fasilitator komunikasi, dan ketiga sebagai fasilitator pemecah masalah (Lattimor, 2010)

Peran humas Pemprov Jatim salah satunya adalah meningkatkan citra pemerintah. Krisis kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah semakin menurun. Pemberitaan buruk tentang pemerintah Pemprov Jatim sudah menjadi hal umum di masyarakat. Banyak berita bermunculan di media yang melibatkan Pemerintah Pemprov Jatim, mulai dari pro dan kontra hingga kritik yang dihadapi oleh Pemerintah Pemprov Jatim dalam menjalankan kewajiban dan tugasnya. Hal ini dapat disebabkan karena perkembangan media yang sangat pesat sehingga tidak terkendalinya arus informasi dengan berbagai opini yang terbentuk yang dapat merusak citra pemerintah.

Humas Pemprov Jatim berperan penting dalam meningkatkan citra pemerintahan. Dilihat dari hasil kerja humas Pemprov Jatim sangat bekerja keras dalam meningkatkan reputasi pemerintahan Provinsi Jawa Timur. Humas Pemprov Jatim menjalin hubungan baik kepada Masyarakat dengan memberi informasi, karena pemerintah Provinsi Jawa Timur sangat bergantung dalam hubungan bermasyarakat sehingga citra pemerintah tetap baik. Selain itu, juga menciptakan publik yang lebih baik akan mendapat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah Provinsi Jawa Timur.

Citra diartikan transparan dan tidak bisa diukur namun dapat dirasakan dari penilaian negatif atau positif. E-sensi di dunia pemerintahan humas bertujuan untuk membuat berbagai kegiatan pemerintah yang dapat meningkatkan dan memelihara citra positif dan image baik agar mendapat opini publik yang tidak merugikan, serta dukungan dan perhatian masyarakat. Citra dibentuk Humas dalam dunia pemerintahan dengan kegiatan - kegiatan, dan kampanye. (Ardianto, 2011). Citra positif yang ingin ditingkatkan oleh humas Pemprov Jatim adalah berusaha untuk membangun kepercayaan dan kredibilitas di mata publik melalui penyampaian informasi yang jujur, transparan, dan akurat. Reputasi yang baik menjadi tujuan utama, di mana pemerintah dapat dipandang positif oleh publik, media, dan masyarakat.

Strategi komunikasi yang dibentuk oleh humas Pemprov Jatim yaitu dengan menciptakan kepercayaan kepada masyarakat. Untuk meningkatkan citra positif, pemerintah perlu mengusahakan berbagai cara agar dapat memperoleh citra positif dari masyarakat. Karena meningkatkan citra suatu pemerintahan Sangat dipengaruhi oleh masyarakat, sehingga perlu dilakukan keterbukaan komunikasi kepada masyarakat untuk membantu pemerintah mendapat citra yang positif. Dengan berbagai media yang tersedia untuk humas dalam publikasi berbagai informasi, humas harap berhati-hati dalam memilih media mana yang paling berpengaruh

untuk menciptakan hubungan antara organisasi, penaug, dan masyarakat. Penggunaan media yang sesuai juga dapat meningkatkan citra pemerintahan.

Strategi komunikasi humas sangat dibutuhkan dalam meningkatkan citra positif pemerintahan. Oleh karena itu peneliti ingin mendalami bagaimana “ **Strategi Komunikasi Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Pemerintah Provinsi Jawa Timur**”.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Menggunakan jenis data primer dan data skunder. Teknik analisis penelitian ini meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Lokasi penelitian ini di Biro Administrasi Pimpinan Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur. Informan dalam penelitian ini adalah staff humas bagian sub koordinator Pimpinan dan Pranata Humas Ahli Pertama. Teknik pengumpulan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Untuk menguji keabsahan data menggunakan Triangulasi Sumber.

### **Hasil dan Pembahasan**

Dalam menganalisis strategi komunikasi yang digunakan humas Pemprov Jatim dalam meningkatkan citra positif pemerintah, peneliti telah melakukan wawancara dengan informan yang berperan dalam meningkatkan citra yaitu Bpk I Gede Alfian selaku Sub Koordinator Komunikasi Pimpinan dan Bu Dewi Kurniawati selaku Pranata Humas Ahli Pertama. Dalam melakukan wawancara dan observasi peneliti dapat mengetahui dan memahami Strategi komunikasi seperti apa yang digunakan humas dalam meningkatkan citra positif pemerintah Provinsi Jawa Timur. Dalam meningkatkan citra positif pemerintah humas Pemprov Jatim menggunakan perencanaan strategi PR menurut Cutlip, Center, dan Broom yang terdiri dari empat langkah yaitu *fact finding* (penemuan fakta), *planning* (perencanaan), *action and communication* (aksi dan komunikasi) , dan *evaluating* (evaluasi). Dalam penelitian ini, peneliti akan menjelaskan terkait strategi yang dilakukan humas Pemprov Jatim dalam meningkatkan citra pemerintah, mulai dari mengidentifikasi masalah hingga evaluasi dalam menjalankan programnya.

#### **Langkah Pertama *Fact Finding* (Penemuan Fakta)**

Pada langkah pertama Dalam mengidentifikasi masalah (penemuan fakta) humas Pemprov Jatim melakukan monitoring media dan Analisis SWOT untuk memantau dan menganalisis topik – topik terkait pemerintah, khususnya terkait Gubernur dan Wakil Gubernur. Monitoring media dalam pelaksanaannya merupakan pemantauan media sosial, media cetak, maupun media massa. Monitoring media biasanya digunakan humas Pemprov Jatim untuk meningkatkan citra pemerintah. Untuk itu, kegiatan pemerintah saat ini menjadi hal penting yang harus dilakukan humas ke publik sebagai cara untuk meningkatkan kepercayaan dimata publik. Selain monitoring media humas Pemprov Jatim juga menggunakan analisis SWOT untuk mengidentifikasi masalah. Yang terdiri dari Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats, yang digunakan untuk mengidentifikasi masalah dan menentukan strategi untuk menangani isu-isu pemerintah yang dapat merusak citra.

#### **Langkah Kedua *Planning* (Perencanaan)**

strategi yang dilakukan humas dalam meningkatkan citra pemerintah yaitu menjalin hubungan baik dengan media atau wartawan. Karena strategi yang dilakukan humas Ketika ada opini public yang merusak citra humas memutuhkan media untuk mengeluarkan statement atau klarifikasi yang dilkauan dengan siaran pers dan press release. Dengan menjalin hubungan baik dengan media akan mempermudah humas dalam mempublikasikan informasi. Selain itu juga humas melibatkan Pentahelix, yang akan mengajak lima unsur Pentahelix untuk berdiskusi mengenai publikasi terkait kegiatan pemerintah. Lima unsur tersebut terdiri dari Pemerintah, swasta, Perguruan Tinggi, Masyarakat, Media. Humas juga memiliki kelompok kerja wartawan yaitu POKJA GRAHADI, yang dapat membantu humas dalam publikasi, liputan dan pers conference kegiatan pemerintah.

### **Langkah Ketiga *Action and Communication* (Aksi dan Komunikasi)**

Sarana untuk meningkatkan citra positif pemerintah yaitu melalui media sosial salah satunya adalah dengan mempublikasikan terkait 5 tahun kepemimpinan Gubernur Khofifah selama menjabat menjadi Gubernur Jawa Timur, tentang penurunan kemiskinan, Pembangunan atau indeks pembangun manusia. Media yang digunakan humas dalam menyebarkan informasi yaitu melalui instagram, facebook, twitter, infografis dan media internal. Dengan memanfaatkan kanal media yang tersedia humas akan lebih muda dalam menyebarkan informasi terkait pemerintah.

### **Langkah Keempat *Evaluating* (Evaluasi)**

Langkah keempat dalam mengevaluasi penerapan strategi public relation humas Pemprov Jatim melakukan evaluasi secara langsung atau evaluasi harian karena untuk saat ini kegiatan humas hanya liputan dan publikasi di media maka evaluasinya dilakukan secara langsung, dan dikoreksi dan di edit langsung oleh Gubernur. Setelah semua strategi humas telah diterapkan evaluasi akan dilakukan setiap 3 bulan sekali atau setiap akhir tahun. Kemudian evaluasi juga dilakukan tergantung media apa yang dipakai. Bisa dilihat dari berapa media yang menayangkan siaran pers, jika memakai sosial media maka dilihat dari like, Views, dan komen

### **Penutup**

Strategi komunikasi yang digunakan oleh humas Pemprov Jatim dalam meningkatkan citra pemerintah adalah empat langkah strategi humas menurut Cutlip, Center, dan Broom yang terdiri dari fact finding (penemuan fakta), planning (perencanaan), action and communication (aksi dan komunikasi), evaluating (evaluasi). Pada langkah pertama mengidentifikasi masalah dengan monitoring media, hal ini dilakukan untuk memantau berita atau opini publik terkait pemerintah. Langkah kedua, membuat perencanaan dengan melibatkan Pentahelix dan menjalin hubungan baik dengan media atau wartawan, karena dengan menyebarkan informasi ke media adalah salah satu cara humas dalam meningkatkan citra positif. Langkah ketiga, Aksi dan Komunikasi dengan menyebarkan informasi mengenai kegiatan pemerintah khususnya Gubernur dan Wakil Gubernur melalui media sosial. Langkah keempat, evaluasi dilakukan secara langsung karena kegiatan humas dalam meningkatkan citra adalah melalui penyebaran informasi yang di sebarakan melalui media sosial atau media online.

## Daftar Pustaka

- Ardianto, E. (2011). *Handbook of Public Relations, Pengantar Komprehensif*. Simbiosis Rekatama Media.
- Ardianto, S. S. (2012). *Dasar-dasar Public Relations*. PT Remaja Rosdakarya.
- Ayudia, A. P., & Wulandari, S. S. (2021). Strategi Komunikasi Humas Dalam Meningkatkan Citra Pemerintah Kota Probolinggo. *Journal of Office Administration : Education and Practice*, 1(2), 249–268. <https://doi.org/10.26740/joaep.v1n2.p249-268>
- Center, S. M. C., & H, A. (2006). *Effective Public Relations*. Prenadamedia Group.
- Herlina, S. (2015). Strategi Komunikasi Humas dalam Membentuk Citra Pemerintahan di Kota Malang. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (JISIP)*, 4(3), 493–500.
- Jefkins, F. (2003). *Public Relations*. Erlangga.
- Kriyantono, R. (2006). *Teknis Praktis Riset Komunikasi*. Prenada Media Grup.
- Laelia, I. K. K. A. (2022). *Strategi Komunikasi Humas dalam Membangun Citra Positif Pemerintah Kabupaten Tegal*. Skripsi, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Lattimore. (2010). *Public Relations, Profesi dan Praktik*. Salemba Humanika.
- Lubis, E. E. (2012). Peran humas dalam membentuk citra pemerintah. *Jiana (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 12(1).
- Mardiana, W., Hamim, & Widiyanto, K. (2017). Strategi Komunikasi Public Relations Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur untuk Meningkatkan Citra di Mata Publik. *Jurnal Representamen*, 3(02), 1–6.
- Nova, F. (2011). *Crisis Public Relation*. Raja Grafindo Persada.
- Rahmadani, F., & Andriani, S. (2021). Strategi Public Relations Dalam Membangun Citra Perusahaan Melalui Pameran Indonesia Internasional Motor Show (IIMS). *Jurnal Audience*, 4(01), 38–59. <https://doi.org/10.33633/ja.v4i01.4203>
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta. <http://library.um.ac.id/free-contents/index.php/buku/detail/metode-penelitian-kuantitatif-kualitatif-dan-rd-sugiyono-43665.html>
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suprawoto. (2019). *Government Public Relations: Perkembangan dan Praktik di Indonesia*. Prenada Media.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* (Edisi 4). Penerbit Andi.
- Utama, D. A. (2018). *Strategi Komunikasi Humas dalam Meningkatkan Citra Pemerinta Kota Palembang*. Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
- Yolanda, A. (2021). *Peran Hubungan Masyarakat dalam Membangun Citra Perusahaan*. Cattleya Darmaya Fortuna.