

Strategi Humas Dalam Menjaga Citra Positif Pemerintah Kota Malang Di Era Keterbukaan Informasi Publik

Anugrah Dinda Caroline¹; Iradhat Taqwa Sihidi²

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Malang, Jalan Raya Tlogomas, Kota Malangm, Jawa Timur, 655114
E-mail : iradhad@umm.ac.id

Abstract

Public Information Disclosure is an important aspect of democracy that can create a good governance system. The Law on Public Information Disclosure that has been stipulated by the Government aims to enable all public agencies or bodies to provide easy access to any information needed by the public. Public relations is an important thing in implementing a system that can affect the image of the Malang City Government. From this research, that is to know the strategy of Public Relations in maintaining a positive image of the Malang City Government in the era of public information. The theory used in this study is the Government Public Relations Strategy according to Rosady Ruslan which includes that the Government has a link in understanding to meet the needs of the community. This study uses a qualitative descriptive method which data collection is done by means of interviews, observation and documentation. The results of this study are the strategies that have been carried out by Public Relations in maintaining a positive image of the Malang City Government in the current era of public information found by optimizing information media through Instagram and the Website, expanding collaboration from various media, collecting and analyzing daily news by sorting positive tone news. which is used as a form of evaluation, the involvement of the Mayor and Deputy Mayor of Malang in community activities to maintain closeness public with the Malang City Government.

Keywords: Government Image; Government Public Relations; Information Disclosure; Strategy

Abstrak

Keterbukaan Informasi Publik merupakan aspek penting demokrasi yang dapat mewujudkan sistem Pemerintahan yang baik. Undang - Undang Keterbukaan Informasi Publik yang telah ditetapkan oleh Pemerintah bertujuan agar semua instansi atau badan publik dapat memberikan kemudahan akses untuk setiap informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Humas merupakan salah satu unsur penting dalam menerapkan sistem keterbukaan yang dapat mempengaruhi citra Pemerintah Kota Malang. Tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui strategi Humas dalam menjaga citra positif Pemerintah Kota Malang di era keterbukaan informasi publik. Teori yang digunakan pada penelitian ini yaitu Strategi Humas Pemerintah menurut Rosady Ruslan yang memuat bahwa Pemerintah memiliki keterkaitan dalam perannya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang pengambilan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah strategi yang telah dilakukan Humas dalam menjaga citra positif Pemerintah Kota Malang di era keterbukaan informasi publik saat ini ialah dengan cara pengoptimalan media informasi melalui Instagram dan Website, perluasan kerjasama dari berbagai media, pengumpulan dan analisa berita harian dengan menyortir berita bertone positif maupun negatif yang digunakan sebagai bentuk evaluasi, keterlibatan Walikota dan Wakil Walikota Malang dalam kegiatan kemasyarakatan untuk menjaga kedekatan dan reputasi baik Pemerintah Kota Malang.

Kata Kunci: Citra Pemerintah; Humas Pemerintah; Keterbukaan Informasi; Strategi;

1. Pendahuluan

Keterbukaan informasi publik merupakan aspek penting dalam mewujudkan sistem pemerintahan yang baik. Pemerintah Indonesia melalui Undang-Undang Keterbukaan informasi publik terus berupaya agar setiap badan publik dapat memberikan kemudahan terhadap akses informasi. Tata kelola pemerintahan dengan memberikan akses terbuka kepada masyarakat untuk turut berpartisipasi juga mempengaruhi sistem kontrol masyarakat pada pemerintah secara langsung (Rachmattie et al., 2020). Adanya akses serta keterbukaan informasi tersebut dapat berpengaruh pada tingkat partisipasi masyarakat seperti pengawasan, pelaksanaan, keterlibatan dan pengambilan keputusan (Nurdiansyah, 2016).

Keterbukaan informasi mewujudkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan sumber daya dan penggunaan anggaran. Peran pemerintah sangat diperlukan dan berpengaruh terhadap keterbukaan informasi publik dengan melaksanakan setiap kewajiban sesuai dengan UU Keterbukaan Informasi Publik. Pemerintah dan badan publik dalam upaya mendukung keterbukaan informasi publik diharuskan untuk memastikan sistem yang terbuka, pelaksanaan kebijakan yang transparan dan akuntabel serta dapat diakses dengan cepat, tepat waktu, efektif, dengan biaya rendah dan dengan cara yang sederhana (Baharuddin, 2020). Dalam sebuah instansi perusahaan sekalipun Pemerintahan, Humas merupakan bagian penting yang berfungsi sebagai jembatan informasi antar media dalam membentuk, menjaga, dan meningkatkan citra positif suatu instansi kepada publik.

Pada pengolahan informasi dan dokumentasi yang termasuk kedalam bagian dari fungsi manajemen instansi tersebut bertujuan untuk mengimplementasikan sifat keterbukaan informasi, yang mana keterbukaan informasi adalah aspek demokrasi yang menjunjung tinggi nilai kebebasan dan hak asasi manusia dalam memperoleh informasi yang valid. Sikap pelayanan secara terbuka dan kontinyu dalam pengolahan informasi bagi suatu instansi akan mendorong masyarakat untuk turut serta berpartisipasi dalam mensukseskan program Pemerintah. Tidak hanya sebagai penyambung lidah instansi kepada masyarakat, namun humas harus dapat menjaga dan meningkatkan citra positif instansi tersebut sehingga kepentingan dari instansi maupun publik dapat terpenuhi.

Hal ini sesuai dengan Keterbukaan Informasi Publik (KIP) yang tertuang dalam Undang-Undang No.14 tahun 2008 pada prinsipnya memberikan kewajiban kepada setiap badan publik untuk membuka akses bagi setiap pemohon informasi publik untuk mendapatkan informasi, dengan beberapa informasi pengecualian. Sehingga setiap instansi dapat mempertanggungjawabkan setiap informasi yang disampaikan kepada masyarakat dengan jujur dan terbuka (Indonesia, 2008) . Kesadaran masyarakat perlu dibangun, tidak hanya konteks pemahaman terhadap undang-undang keterbukaan informasi, tetapi pada bagaimana pembentukan persepsi dalam memanfaatkan informasi yang diberikan Pemerintah. Dengan demikian, dapat tercipta *good governance* sebagaimana tata cara Pemerintah dan masyarakat dalam mengatur sumber daya untuk memecahkan

masalah - masalah publik. The British Institute of Public Relations menyatakan bahwa aktivitas Humas adalah mengelola komunikasi antara organisasi, dan publiknya dan praktisi humas adalah memikirkan, merencanakan dan mencurahkan daya untuk membangun dan menjaga saling pengertian antara organisasi dan publiknya (Ruslan, 2012).

Keterbukaan informasi di Indonesia sebenarnya telah dimulai sejak tahun 2003 yang diterapkan melalui Instruksi Presiden Nomor 3 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government. Instruksi ini kemudian menjadi langkah Pemerintah Indonesia dalam melakukan perbaikan dalam bidang keterbukaan informasi. Pada badan publik dan instansi Pemerintah, hal-hal yang berkaitan dengan akses informasi tidak terlepas dari peran humas yang merupakan jembatan suatu instansi. Keberhasilan atau kegagalan dalam penyampaian sedikit banyak ditentukan oleh humas itu sendiri. Dalam Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 terkait dengan keterbukaan informasi publik ini menjadi suatu perubahan sistem komunikasi humas Pemerintah. Dimana awalnya bersifat satu arah untuk memenuhi kebutuhan Pemerintah saja, kemudian berubah menjadi dua arah yakni untuk memenuhi kebutuhan Pemerintah dan juga kebutuhan publik. Humas yang kredibel yaitu yang mampu menempatkan diri tidak sekedar condong ke instansi saja, namun sekaligus menjadi sumber informasi yang potensial apabila publik membutuhkan. Maka dari itu perlu adanya sikap responsif terhadap kebutuhan informasi tersebut.

Humas berfungsi sebagai manajemen dalam menilai sikap publik, mengidentifikasi kebijakan dan tata cara seseorang atau organisasi demi kepentingan publik, serta merencanakan dan melakukan suatu program kegiatan untuk memperoleh pengertian, pemahaman dan dukungan dari publiknya (Cutlip et al., 2009). Selain itu, humas Pemerintah juga berperan penting dalam membangun dan memberikan informasi baik secara internal maupun eksternal. Bila dilihat secara eksternal, biasanya humas berperan memberikan informasi mengenai kebijakan Pemerintah, memberikan sanggahan mengenai suatu pemberitaan yang dapat merugikan Pemerintah, dan menginformasikan berbagai kebijakan Pemerintah kepada masyarakat. Perbedaan pokok antara fungsi dan tugas hubungan masyarakat (Humas) yang terdapat di instansi pemerintah dengan non pemerintah (lembaga komersial) adalah tidak adanya unsur komersial walaupun humas pemerintah juga melakukan hal yang sama dalam kegiatan publikasi, promosi dan periklanan. Humas pemerintah lebih menekankan pada public services atau demi meningkatkan pelayanan umum (Masrifah, 2019). Humas Pemerintah juga harus memungkinkan untuk memberi masukan dan saran bagi pejabat tentang segala informasi yang diperlukan dan reaksi atau kemungkinan reaksi masyarakat akan kebijakan institusi, baik yang sedang dilaksanakan, akan dilaksanakan, ataupun yang sedang diusulkan (Kusumastuti, 2004).

Humas Kota Malang memiliki peran yang penting dalam menjaga citra dari Pemerintah Kota Malang, bagaimana peran Humas dalam

menerapkan strategi yang dapat memberikan feedback baik dimata masyarakat, karena kunci dalam menjaga citra pemerintah ada dalam kepercayaan masyarakatnya. Humas tentu akan terus berupaya dalam menjaga citra positif Pemerintah Kota Malang dengan memberikan pelayanan yang maksimal terhadap pemberian informasi secara terbuka dan valid, Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi Humas dalam menjaga citra positif Pemerintah Malang di era keterbukaan informasi publik saat ini.

2. Kajian Pustaka dan Kerangka Pemikiran

2.1 Humas Pemerintahan

Keberadaan Humas dalam suatu instansi adalah sebuah keharusan secara fungsional dan operasional. Humas dalam Pemerintahan pada dasarnya bersifat nonprofit dan tidak boleh bersifat politik yangmana kinerja humas lebih banyak berfokus pada pembentukan maupun pemeliharaan antar anggota instansi dan pihak yang berkepentingan. Bagian Humas di Pemerintahan berperan untuk menyebarkan atau mempromosikan kebijakan - kebijakan yang telah dibuat. Membagikan informasi rutin mengenai kebijakan, rencana , serta hasil kinerja Pemerintah dengan memberikan pengertian kepada masyarakat tentang peraturan dan perundang-undangan dan segala sesuatunya yang mempengaruhi kehidupan masyarakat. Humas Pemerintah juga memiliki kemungkinan untuk memberi kritik dan saran

bagi pejabat tentang segala informasi yang dibutuhkan dan memberkikan tanggapan dari masyarakat akan kebijakan institusi, baik yang sedang dilaksanakan, akan dilaksanakan, ataupun yang sedang diusulkan (Kusumastuti, 2004).

Landasan yang digunakan sebagai dasar pemikiran Humas Pemerntah meliputi dua fakta dasar, yaitu yang pertama masyarakat berhak mengetahui, dengan demikian Pemerintah bertanggungjawab penuh terhadap pemberian penjelasan kepada masyarakat. Lalu, yang kedua terdapat suatu kebutuhan dari Pemerintah untuk mendapatkan berbagai saran dan mengenai beberapa permasalahan baru dari masyarakat untuk memperoleh partisipasi dan juga dukungan dari masyarakat (Moore, 2004). Maka dari itu strategi Humas dalam menjaga citra positif Pemerintah Kota Malang harus sangat diperhatikan.

Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2011 mengenai Pedoman Umum Tata Kelola Kehumasan di Lingkungan Instansi Pemerintah dijelaskan bahwa Humas Pemerintah merupakan lembaga atau praktisi yang melaksanakan fungsi manajemen dibidang informasi dan komunikasi yang efektif, efisien, dan persuasive demi menciptakan hubungan yang harmonis dengan masyarakat melalui segala sarana kehumasan

untuk menciptakan citra dan reputasi yang baik dari Pemerintah (Sugawara & Nikaido, 2014). Perihal praktik Humas ialah memikirkan, membuat rancangan, dan mencurahkan daya untuk membangun dan menjaga dalam memberikan pengertian antar instansi dan publiknya (Ruslan, 2012). Cutlip, Center & Brown menjelaskan *“Public Relations is the distinctive management function which help establish and mutual lines of communications, understanding, acceptance and cooperation between on organization and its public”* (Humas ialah fungsi manajemen yang secara khusus membantu dalam menyampaikan pengertian melalui komunikasi, pemahaman, penerimaan dan kerjasama antara organisasi dengan berbagai publiknya) (Soemirat & Ardianto, 2010)

3. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian deskriptif ini lebih mempelajari terkait permasalahan, hubungan atau relasi, sikap, proses, pengaruh terhadap suatu fenomena dan situasi tertentu yang ada di masyarakat (Nazir, 2009). Penelitian ini diamati dan diteliti di Bagian Humas Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Malang, yang bertempat di Jl. Tugu No. 1 Malang dengan Telp. (0341) 350782. Dalam memperoleh data yang valid dan dapat di pertanggungjawabkan secara objektif, Ruslan (2006) membedakan ada dua sumber data yaitu: data primer dan data sekunder. Data primer biasanya diperoleh secara

langsung, yaitu melalui proses wawancara langsung dengan narasumber yaitu Joko Priyono dan Erik Maulana, S.S. SN sebagai staf humas Kota Malang yang berperan memberikan informasi kepada peneliti yang melakukan penelitian di Humas Kota Malang dan wawancara kepada jurnalis media masa yang telah bekerjasama dengan Humas Malang yaitu Bagus Suryo dari Jurnalis media Indonesia, Aditya Novrian dari Jurnalis Radar Malang dan Nurwidya, Jurnalis Memo Malang.

Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini diperoleh dari buku-buku, laporan-laporan peneliti terdahulu, internet serta beberapa literatur penunjang dalam penelitian ini. Menurut Sugiyono (2016), teknik pengumpulan data biasanya lebih banyak melakukan melalui observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Metode pengumpulan data yang sangat erat kaitannya dengan masalah penelitian yang ingin dipecahkan. Masalah memberi arah dan mempengaruhi penentuan metode pengumpulan data.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu wawancara dan dokumentasi. Teknik wawancara yang dilakukan yaitu wawancara langsung kepada subjek terkait yaitu pihak badan Humas Pemerintahan Daerah Kota Malang dan Beberapa Jurnalis yang telah bekerjasama dengan Humas Pemerintah Kota Malang guna mendapatkan informasi yang lebih luas serta mendalam untuk dapat dijadikan bahan

pembahasan dari hasil penelitian. Kemudian dalam proses penelitian ini, juga melakukan wawancara secara langsung dan melalui chat WhatsApp. Selain itu, dokumentasi yang dilakukan yaitu berupa sumber tertulis seperti buku, jurnal, bahan laporan dan sebagainya. Selain itu pendokumentasian dalam setiap kegiatan juga sangat penting sebagai bahan tambahan laporan hasil penelitian.

Setelah melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data, maka peneliti harus melakukan analisis data, guna mengkaji lebih lanjut dan mencari kebenaran serta ketepatan dari data yang diperoleh. Metode analisis data yang telah dikemukakan oleh salah satu ahli yakni, Ardhana dalam (Moleong, 2007) analisis data dapat di artikan sebagai sebuah proses yang dilakukan oleh peneliti untuk mengatur rangkaian data, yang kemudian di organisasikan dalam bentuk sebuah pola, uraian dasar, serta kategori tertentu. Langkah yang di lakukan oleh peneliti, diantaranya ialah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

4. Hasil dan Pembahasan

Dasar pemikiran humas dalam Pemerintahan berlandaskan dua fakta dasar. Pertama, masyarakat mempunyai hak untuk mengetahui, oleh karena itu pejabat pemerintah memiliki tanggung jawab dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat. Kedua, adanya suatu kebutuhan dari pejabat untuk mendapat berbagi masukan dari masyarakat tentang berbagai macam persoalan baru dan juga tekanan sosial untuk mendapatkan partisipasi dan juga dukungan dari masyarakat (Moore, 2004). Sesuai dengan Peraturan Menteri Negara

Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Tata Kelola Kehumasan di Lingkungan Instansi Pemerintah menjelaskan bahwasanya Humas Pemerintah adalah lembaga Humas dan/atau praktisi Humas pemerintah yang melakukan fungsi manajemen dalam bidang informasi dan komunikasi yang persuasif, efektif, dan efisien, untuk menciptakan hubungan yang harmonis dengan publiknya melalui berbagai sarana kehumasan dalam rangka menciptakan citra dan reputasi yang positif instansi pemerintah (Sugawara & Nikaido, 2014).

Mengutip definisi humas dari Scott Cutlip dan Allan Center, definisi humas adalah upaya terencana yang bertujuan mempengaruhi opini publik melalui karakter yang baik dan kinerja yang bertanggung jawab, yang didasarkan pada komunikasi dua arah yang memuaskan kedua belah pihak (Iriantara, 2004). Strategi merupakan bentuk perencanaan dan manajemen untuk mencapai suatu tujuan. Menurut Marrus (2002) strategi didefinisikan sebagai suatu proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai. Strategi Humas dalam menjaga citra positif Pemerintah harus tepat sasaran, Humas diharapkan mempunyai strategi yang matang dikarenakan hal tersebut bersangkutan dengan kepercayaan masyarakat terhadap instansi yang bersangkutan. Bagaimana peran Humas dapat membentuk opini dimata masyarakat dan dapat menjaga citra positif sebuah Pemerintahan.

Kegiatan yang dilakukan melalui strategi komunikasi Humas Sekretariat Kota Malang harus lebih ditingkatkan lagi, setiap metode-metode kerja yang telah dilakukan oleh Humas Sekretariat Kota Malang harus mampu menyelesaikan setiap masalah ataupun dalam menyelesaikan suatu pekerjaan serta kegiatan-kegiatan secara sistematis. Apabila timbul suatu permasalahan, maka pihak Humas Sekretariat Kota Malang sesegera mungkin mencari solusi agar permasalahan cepat teratasi dengan baik (Herlina, 2015).

Strategi Humas dalam menjaga citra positif Pemerintah Kota Malang di era keterbukaan informasi publik. Humas Pemerintah Kota Malang memiliki peran yang sangat krusial dalam persebarluasan informasi dan upaya membangun perspektif atau stigma positif terkait Pemerintah Kota Malang, sebab bagian kehumasan merupakan penyambung lidah antara instansi dan masyarakat. Pada pengolahan informasi dan dokumentasi yang termasuk kedalam bagian dari fungsi manajemen instansi tersebut bertujuan untuk mengimplementasikan sifat keterbukaan informasi, yang mana keterbukaan informasi adalah aspek demokrasi yang menjunjung tinggi nilai kebebasan dan hak asasi manusia dalam memperoleh informasi yang valid. Di era keterbukaan informasi saat ini seiring berkembang pesatnya teknologi dan media social yang mudah diakses, Humas harus bisa lebih teliti dalam mengidentifikasi platform media social apa yang paling efektif digunakan sebagai alat komunikasi penyebaran berita dan informasi terkini yang akurat. Penentuan penggunaan platform media

sosial yang tepat berpengaruh dalam menjaga maupun meningkatkan citra dari suatu Pemerintahan, namun kesalahan penggunaan media sosial tentu juga dapat berakibat fatal oleh karena itu penggunaan media sosial harus disertai dengan kemampuan pengelolaan konten yang maksimal.

a. Pengoptimalan penggunaan Website dan Instagram Humas sebagai wadah informasi

Sejatinya Humas Pemerintah Kota Malang, memiliki berbagai media sosial yang digunakan sebagai sumber informasi terkait aktivitas, kegiatan atau kinerja Walikota Malang. Seperti halnya, Facebook, Youtube, Twitter, Website, dan Instagram. Akan tetapi setelah peneliti melaksanakan penelitian dibagian humas dan menganalisis, mendapatkan hasil bahwasannya media sosial yang memiliki peran dominan ialah media Website dan Instagram. Official website Humas Pemerintah Kota Malang dengan laman resmi <https://humas.malangkota.go.id/> setiap harinya memiliki aktivitas rutin yang mengekspose kinerja Walikota dan Wakil Walikota beserta jajarannya. Seluruh agenda kegiatan Walikota akan diupload melalui laman tersebut seperti halnya aktivitas kemasyarakatan dan berbagai aktivitas pengesahan kebijakan untuk memajukan Kota Malang, juga senantiasa diinformasikan oleh Humas kepada masyarakat melalui web tersebut, dengan bentuk rilis kegiatan. Rilis kegiatan tersebut berisikan mencakup seluruh rangkaian kegiatan dan aktivitas yang dilakukan oleh Walikota dalam setiap acara, baik apa yang diucapkan dan apa yang diputuskan oleh Walikota.

Selain Website, platform Instagram menjadi salah satu media sosial Humas Kota Malang yang memiliki pengaruh besar terhadap citra Pemerintah Kota Malang. Official Account Instagram Humas dengan username @Humaskotamalang dengan jumlah followers mencapai 11,5Ribu, memiliki tingkat keefektifan yang cukup tinggi dalam upaya persebarluasan informasi kebijakan Walikota serta kinerja Walikota Malang. Humas Pemerintah Kota Malang, setiap harinya secara rutin berbagi kegiatan yang dilakukan dan dihadiri secara langsung oleh Walikota beserta jajarannya. Kegiatan tersebut dikemas melalui pembuatan infografis seputar agenda kegiatan Walikota yang dapat meningkatkan dan membranding citra positif Pemerintah Kota Malang dengan template yang kreatif sehingga infografis yang memuat informasi kegiatan tersebut terkesan menarik.

“Strategi yang digunakan Humas Kota Malang dalam menjaga citra positif Pemerintah Kota Malang adalah dengan open data terkait agenda yang sedang dilaksanakan Walikota Malang pada saat itu juga melalui cara bekerjasama dengan awak media. Humas akan selalu berusaha menyebarkan berita positif tentang Pemerintah Kota Malang, karena Humas sadar bahwa tidak akan bisa mengontrol pemberitaan awak media maka yang dapat dilakukan Humas untuk meluruskan apabila terdapat pemberitaan negatif adalah dengan merespon segala bentuk pemberitaan yang sedang ramai diperbincangkan. Seluruh kegiatan Walikota dan Wakil Walikota akan disiarkan melalui media social Humas tanpa ada kriteria khusus jenis pemberitaan apa yang akan dibagikan. Humas pun telah bekerjasama dengan kurang lebih 70 awak media, meliputi media online, media cetak, radio, dan TV. Jadi setiap ada agenda kegiatan Pemerintah Kota Malang mereka juga turut ikut mem-publish. Sebisa mungkin Humas akan menampilkan berita dan informasi secara transparan dan terbuka karena kepercayaan masyarakat harus tetap dijaga.”

(Wawancara Joko Priyono, Kepala Sub Bag. Komunikasi Pimpinan Humas Kota Malang. Pada 19 Oktober 2021).

Suatu citra Pemerintah agar tetap terjaga baik tentu bermula dari kepercayaan masyarakatnya, perlu diingat bahwa Humas merupakan memiliki peran memberikan dalam memberikan informasi serta kebijakan Pemerintah kepada masyarakat. Humas sebagai jembatan, diharapkan dapat menyampaikan pesan dengan efektif dan seefisien mungkin agar tidak terjadi adanya kesalahpahaman dalam menjaga citra positif Pemerintah. Lalu pada narasumber kedua yaitu Pak Erik Maulana selaku anggota Subbag. Komunikasi Pimpinan menyampaikan terkait peran Humas dalam menjaga citra positif Pemerintah Kota Malang :

“Dalam menjaga citra positif Pemerintah Kota Malang itu bergantung pada image pimpinan, Humas akan melakukan sebaik mungkin dengan cara menjaga etika ketika bertugas dari mulai cara berbicara penyampaian informasi saat di lapangan, sehingga informasi yang disampaikan bisa dikemas dengan baik dengan sejujur mungkin tetapi tidak menjatuhkan pimpinan, yang kuncinya adalah kita percaya kepada Kepala Daerah yang telah memiliki kapasitas dengan tujuannya untuk memberikan banyak kebaikan. Fungsi Humas merupakan komunikasi pimpinan, citra Pemerintah Kota Malang tentu berhubungan erat dengan Kepala Pimpinannya, Humas akan berusaha sebaik mungkin untuk menjaga citra Wali Kota Malang agar penilaian terhadap Pemerintah Kota Malang pun disorot baik oleh masyarakat.”
(Wawancara Erik Maulana, Anggota Subbag.

Komunikasi Pimpinan Humas Kota Malang. Pada 20 Oktober 2021).

Dari hasil wawancara tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwasannya langkah utama yang dilakukan Humas Kota Malang dalam menjaga citra positif Pemerintah Kota Malang, ialah dengan membangun kepercayaan masyarakat melalui pengoptimalan persebaran informasi melalui platform Website dan Instagram Humas Kota Malang secara transparan, yang dikemas secara kreatif dengan Bahasa yang jelas, sehingga masyarakat mampu memahami dan mengetahui kinerja atau pencapaian apa saja yang telah dibuat oleh Walikota Malang semasa Ia menjabat.

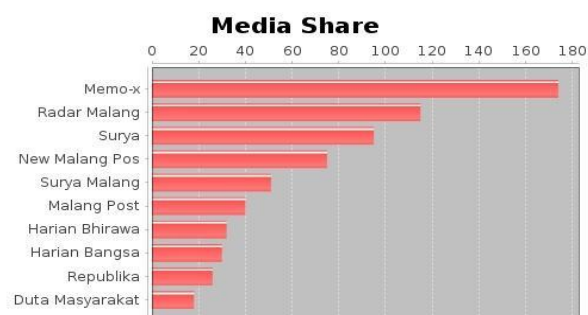
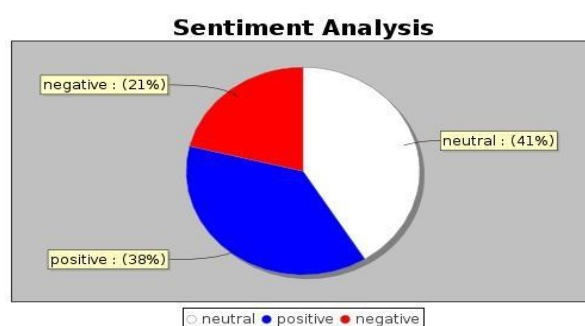
b. Strategi Humas Melalui Analisa Media Cetak

Strategi yang kedua ialah analisis media cetak. Strategi ini dilakukan dengan cara melakukan pengumpulan berbagai berita dari media cetak yang telah terjalin kerjasama dengan Humas, kemudian dilakukan penyaringan atau pemilahan berita dengan tone positif dan berita dengan tone negative terkait kinerja Walikota Malang. Setelah melakukan pemilahan tersebut, maka Humas Kota Malang akan melakukan analisis media cetak dan melakukan unggah dokumen pada web kumpulan berita media cetak. Langkah tersebut ditujukan untuk membangun stigma positif dimasyarakat, dan menyamakan berita dengan tone negatif, agar tidak dominan atau menggiring opini publik. Setiap harinya, Humas Kota Malang akan melakukan Analisa setiap berita terkait kinerja atau kegiatan yang telah dilaksanakan Pemerintah Kota Malang, Walikota, Wakil Walikota, beserta jajarannya. Dengan strategi ini maka Humas dapat

memonitoring, berita apa saja yang sedang meluas dimasyarakat.

**Gambar 1. Infografis Jumlah Informasi Publik
Periode 1 Agustus 2021-31 Agustus 2021**

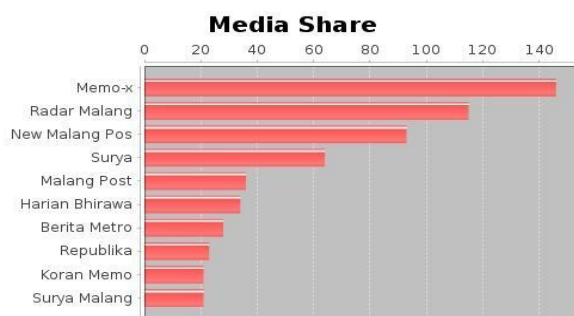
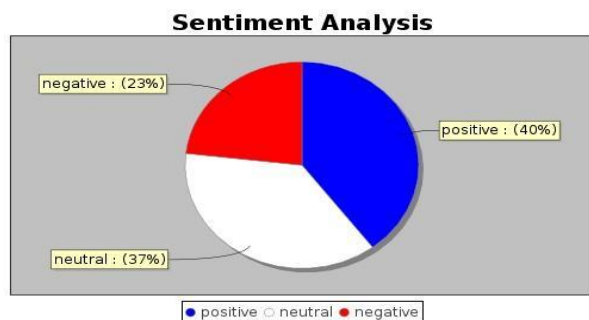
Media	News	Positive	Neutral	Negative
44	781	295	321	165



*Sumber : Data Printed Media Report Kota
Malang*

**Gambar 2. Infografis Jumlah Informasi Publik
Periode 1 September 2021 – 31 September 2021.**

Media	News	Positive	Neutral	Negative
40	716	284	266	166



Sumber : Data Printed Media Report Kota Malang

Berdasarkan hasil presentase Bulan Agustus dan September tahun 2021 pada diagram diatas, menunjukkan bahwa total jumlah berita yang telah terpublikasi dan sudah dilakukan pengklasifikasian sesuai dengan tone berita, data tersebut menunjukkan bahwa berita bertone positif mengenai Pemerintah Kota Malang masih cenderung dominan dibanding berita bertone negatifnya. Humas bekerjasama dengan lembaga – lembaga lainnya, untuk memperoleh data informasi terbaru dan juga agenda kegiatan yang dilaksanakan Walikota Malang, yang kemudian

diunggah pada koran harian, maupun pada rilis yang diupload di website Humas Pemkot. Mengenai daftar informasi publik yang telah tersedia dalam website resmi <https://malangkota.go.id/dokumen-daerah/daftar-informasi-publik/>. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan Humas dalam menerapkan sistem keterbukaan informasi publik, peneliti melakukan wawancara kepada beberapa jurnalis yang telah bekerjasama dengan Humas Kota Malang. Pihak jurnalis Media Indonesia menjelaskan bagaimana keterbukaan informasi yang diberikan Humas Pemerintah Kota Malang kepada awak media :

“Sejauh ini, pemberian dan pelayanan informasi ataupun kebutuhan awak media yang diberikan Humas Kota Malang sudah cukup bagus, contohnya pada masa pandemi sekalipun karena ada keterbatasan orang untuk masuk ke dalam kantor maka pihak Humas memberikan informasi menggunakan perangkat yang ada seperti, by phone, sarana email, jadi dalam mendapat informasi sehingga wartawan tidak memiliki hambatan dalam memperoleh informasi walaupun sedang masa pandemi. Sampai detik ini, Pemerintah Kota Malang memiliki sikap cepat dan tanggap dalam merespon kebutuhan informasi publik yang jurnalis butuhkan. Mengenai tanggapan yang diberikan Pemerintah Kota Malang terhadap komentar-komentar yang dilontarkan melalui media online Kehumasan kami rasa sudah cukup responsif.” (Wawancara Bagus Suryo, Jurnalis Media Indonesia. Pada 19 Oktober 2021).

Narasumber kedua, Aditya Novrian selaku jurnalis Radar Malang menjelaskan bahwasanya tidak terdapat kesulitan dalam memperoleh data informasi yang jurnalis butuhkan dari Humas Pemerintah Kota Malang :

“Humas Pemerintah Kota Malang sejauh ini cukup kooperatif dalam memberikan data maupun informasi yang kami butuhkan, kami tidak menemukan perbedaan serta tidak mendapat hambatan dalam memperoleh informasi pada saat keadaan normal maupun sedang di masa pandemi sehingga saya rasa tidak ada sekat antara jurnalis dan pihak Humas itu sendiri. Pihak Humas cukup ramah dan enak untuk diajak diskusi, bahkan saat mempublikasikan berita terkait Pemerintah Kota Malang pun saya sering berkonsultasi atau hanya sekedar sharing saja kepada pihak Humas Pemerintah Kota Malang. Saya merasa Humas sudah cukup baik dan transparan dalam menerapkan sistem keterbukaan informasi Pemerintah Kota Malang karena saya dapat melihat data melalui Website Humas dan Grup Whatsapp yang berisikan antar media dan Humas Pemerintah Kota Malang.” (Wawancara Aditya Novrian, Jurnalis Radar Malang, Pada 22 Februari 2022)

Dan narasumber terakhir, yaitu Nurwidya selaku jurnalis Memo Malang mengemukakan apakah dari sudut pandang media Humas sudah dapat dikatakan menjaga citra positif Pemerintah Kota Malang :

“Sampai sejauh ini, Humas masih menerapkan sifat transparansinya yang mana keterbukaan masih sesuai dengan tupoksi masing – masing. Humas kan sebagai perantara jurnalis dengan Pemkot maupun Pemkot dengan masyarakat, jadi saya rasa peran dan fungsi Humas sudah dilaksanakan dengan baik terutama untuk pemberitaan yang berkaitan dengan pelayanan publik, data kesehatan, hingga proyek – proyek potensial Pemerintah Kota Malang. Humas juga salah satu pihak yang cukup tanggap dalam membagikan data ataupun foto ketika giat baru selesai dilaksanakan krilis Humas juga sering membantu pihak media. Oleh karena itu apabila saya ditanya mengenai apakah Humas dapat dikatakan sudah menjaga citra positif Kota Malang, dari kesimpulan yang saya sampaikan sebelumnya kalau dilihat dari apa yang diperoleh media dengan kemudahan serta tranparansi pihak Humas dalam

memberikan data maupun informas sesuai tupoksi mereka saya rasa Humas sudah cukup baik dalam menjaga citra positif Pemerintah Kota Malang. Karena citra positif Kota Malang akan didapat apabila terdapat sinergitas antara Pemkot, Humas, dan media sebagai pihak yang memberi informasi kepada masyarakat.” (Wawancara Nurwidya, Jurnalis Memo Malang. Pada 12 Februari 2022)

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti dengan beberapa jurnalis yang bekerjasama dengan Humas, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa sejauh ini strategi yang dilakukan Humas Kota Malang dalam pelayanan pemenuhan kebutuhan informasi publik sudah cukup baik.

Jika dikaitkan antara strategi yang sudah dilaksanakan Humas dalam menjaga citra positif Pemerintah Kota Malang di era keterbukaan publik dengan teori Ruslan (2012) :

1. Strategi Operasional

Melalui pelaksanaan program humas yang dilakukan dengan pendekatan kemasyarakatan (sociologi approach), melalui mekanisme sosial kultural dan nilai-nilai yang berlaku di masyarakat dari opini publik atau kehendak masyarakat terekam pada setiap berita atau surat pembaca yang dimuat di media massa.

2. Pendekatan Persuasif dan Edukatif

Fungsi humas adalah menciptakan komunikasi dua arah (timbang balik) dengan menyebarkan informasi dari organisasi kepada publiknya yang bersifat mendidik dan memberikan penerangan, maupun dengan melakukan pendekatan persuasif, agar tercipta saling pengertian.

3. Pendekatan Tanggung Jawab Sosial Humas

Menumbuhkan sikap tanggung jawab sosial bahwa tujuan dan sasaran yang hendak dicapai tersebut bukan ditujukan untuk mengambil keuntungan sepihak dari publik sasarnya, namun untuk memperoleh keuntungan bersama.

4. Pendekatan Kerja Sama

Berupaya membina hubungan yang harmonis antara organisasi dengan berbagai kalangan, baik hubungan ke dalam maupun keluar untuk meningkatkan kerja sama.

4.3 Kendala Humas dalam menjaga citra positif Pemerintah Kota Malang

Dalam menjaga citra positif Pemerintah Kota Malang, tentu upaya yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Malang telah semaksimal mungkin dilakukan. Akan tetapi, dalam upaya nya tersebut tidak dapat dipungkiri bahwasannya masih terdapat kendala-kendala yang dihadapi oleh Humas. Yangmana, kendala tersebut juga berpotensi menurunkan citra Pemerintah Kota Malang. Seperti halnya yang sudah dijelaskan salah satu pihak Humas bahwasanya citra Pemerintah bergantung pada kinerja Pemimpinnya, maka apapun kegiatan Walikota Malang tentu akan berpengaruh pada reputasi Pemerintah Kota Malang. Kendala dan tantangan khusus Humas selama menanggapi media selama ini salah satunya adalah apa yang dianggap Humas biasa saja namun ternyata dapat menjadi pemicu berita viral di masyarakat.

5. Kesimpulan dan Rekomendasi

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwasannya, strategi Humas dalam menjaga citra positif Pemerintah Kota Malang di era keterbukaan informasi publik adalah pertama, Dengan dilakukannya pengoptimalan media informasi melalui platform Instagram dan Website Humas Kota Malang. Kedua, Perluasan kerjasama dari berbagai media cetak, stasiun Tv, maupun radio. Ketiga, Pengumpulan dan analisa berita harian melalui media cetak dengan menyortir berita bertone negatif sebagai bentuk evaluasi. Keempat, Keterlibatan Wali Kota dan Wakil Wali Kota Malang dalam setiap kegiatan kemasyarakatan sehingga dapat menjaga kedekatan dan reputasi baik Pemerintah Kota Malang.

Melalui strategi tersebut, Humas dapat menjaga citra positif Pemerintah Kota Malang dan dapat memonitoring kinerja Walikota dimata masyarakat Kota Malang. Sesuai dengan fungsi dan peran Humas pada Setda Kota Malang dalam pelaksanaan Keterbukaan Informasi Publik mengacu pada Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 terkait dengan keterbukaan informasi publik, dan mengacu pada Peraturan Walikota No. 50 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Informasi Publik. Pelaksanaan Keterbukaan Informasi Publik di lingkungan Pemerintah Kota Malang dapat dikatakan sudah berjalan secara efektif, transparan, serta mampu mendorong tingkat partisipasi masyarakat.

Daftar Pustaka

- Baharuddin, T. (2020). Keterbukaan Informasi Publik: Studi Pada Keberhasilan Pemerintah Daerah Kabupaten Luwu Utara 2019. *Journal of Governance and Local Politics*, 2(2), 151–163. <https://doi.org/10.47650/jglp.v2i2.133>
- Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2009). *Effective Public Relations edisi Sembilan* (9th ed.). Kencana.
- Herlina, S. (2015). *Strategi Komunikasi Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintahan Di Kota Malang*. 4(3), 493.
- Iriantara, Y. (2004). *Manajemen Strategi Public Relations*. PT. Ghalia Indonesia.
- Kusumastuti, F. (2004). *Dasar - Dasar HUMAS*. Ghalia Indonesia.
- Marrus. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT. Bumi Aksa.
- Masrifah, A. (2019). *Strategi Komunikasi Humas Pemerintahan Kota Surabaya Melalui Media Social*. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.
- Moleong. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Moore, F. (2004). *Humas : Membangun Citra dengan Komunikas*. REMAJA ROSDAKARYA.
- Nazir, M. (2009). *Metode Penelitian* (R. Sirkumbang (ed.)). Ghalia Indonesia.
- Nurdiansyah, E. (2016). Mewujudkan Transparansi Bagi Masyarakat. *Jurnal Bhinneka Tunggal Ika*, 3(2), 147–151.
- Rachmattie, A., Bandung, U. I., Nacing, N., & Djuanda, U. (2020). *Public Participation Model for Public Information Disclosure*. December 2019. <https://doi.org/10.17576/JKMJC-2019-3504-19>
- Ruslan, R. S. M. (2006). *Manajemen Public relations dan Media Komunikasi, Konsepsi dan Aplikasi*. PT Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, R. S. M. (2012). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*.
- Soemirat, S., & Ardianto, E. (2010). *Dasar-Dasar Public Relations*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Sugawara, E., & Nikaido, H. (2014). Pedoman Umum Tata Kelola Kehumasan Di Lingkungan Instansi Pemerintah. *Antimicrobial Agents and Chemotherapy*, 58(12), 7250–7257.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (9th ed.). Alfabeta.
- Wawancara Aditya Novrian, Jurnalis Radar Malang, Pada 22 Februari 2022.
- Wawancara Bagus Suryo, Jurnalis Media Indonesia. Pada 19 Oktober 2021. (n.d.).
- Wawancara Erik Maulana, Anggota Subbag. Komunikasi Pimpinan Humas Kota Malang. Pada 20 Oktober 2021.
- Wawancara Joko Priyono, Kepala Sub Bag. Komunikasi Pimpinan Humas Kota Malang. Pada 19 Oktober 2021).
- Wawancara Nurwidya, Jurnalis Memo Malang. Pada 12 Februari 2022.