BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini peneliti akan menguraikan data dan hasil penelitian tentang permasalahan yang telah dirumuskan pada bab 1, yaitu strategi Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Indramayu melalui kegiatan sumber daya komunikasi dan informasi dalam meningkatkan citra di kalangan masyarakat Kabupaten Indramayu.

Hasil penelitian ini diperoleh dengan teknik wawancara secara mendalam dan observasi partisipatif dengan informan sebagai bentuk pencarian data dan dokumentasi langsung di lapangan yang kemudian peneliti analisis. Analisis ini sendiri terfokus pada strategi Humas dan Protokol dalam meningkatkan citra di kalangan masyarakat Kabupaten Indramayu.

Agar penelitian ini lebih objektif dan akurat, peneliti mencari informasi-informasi dengan melakukan wawancara mendalam dengan informan untuk melihat langsung bagaimanakah strategi yang dilakukan Humas dan Protokol dalam meningkatkan citra di kalangan masyarakat Kabupaten Indramayu. Selain itu juga peneliti melakukan wawancara dengan wartawan daerah dan masyarakat Kabupaten Indramayu untuk memperoleh data pendukung.

Wawancara mendalam serta observasi partisipatif dilaksanakan terhitung mulai tanggal 25 Juni 2012 hingga 11 Juli 2012. Adapun tempat pelaksanaannya

antara lain di Kantor Pemerintah Daerah Bagian Humas dan Protokol SETDA Indramayu, PT. Radio Ria Cindelaras Jalan Olahraga No. 21 Indramayu, Kantor KORPRI Jalan MT. Haryono Indramayu, dan Reang Net Jalan MT. Haryono No. 71A.

Penelitian ini juga menggunakan metode kualitatif untuk melihat kondisi alami dari suatu fenomena. Pendekatan ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman dan menggambarkan realitas yang kompleks. (Nasution, 2003:3)

Untuk tahap analisis, yang dilakukan peneliti adalah membuat daftar pertanyaan sebagai pedoman wawancara, pengumpulan data, dan analisis data yang dilakukan sendiri oleh peneliti. Untuk dapat mengetahui informasi yang diberikan oleh informan penelitian dan *key* informan, peneliti menggunakan beberapa tahap :

1. Menyusun draft pertanyaan wawancara agar wawancara dilakukan tidak menyimpang dari tujuan penelitian.
2. Melakukan wawancara dengan Kepala Bagian Humas dan Protokol, Kepala Sub Bagian Protokol, Kepala Sub Bagian Hubungan Antar Lembaga dan Staff Pelaksana Sub Bagian Bina Informasi yang mencari fakta situasi dan kondisi di Indramayu, merencanakan, mengkomunikasikan, hingga pada tahap pengawasan pada kegiatan pembinaan dan pengembangan sumber daya komunikasi dan informasi. Selain itu juga peneliti mewawancarai wartawan dan masyarakat guna menjadi data pendukung.

3. Melakukan dokumentasi langsung di lapangan untuk melengkapi data-data yang berhubungan dengan penelitian.
4. Memindahkan data penelitian yang berbentuk daftar dari semua pertanyaan yang diajukan kepada narasumber atau informan.
5. Menganalisis hasil data wawancara yang telah dilakukan.

Agar pembahasan lebih sistematis dan terarah maka peneliti membagi kedalam 3 pembahasan, yaitu :

1. Profil Informan
2. Analisis deskriptif hasil penelitian
3. Pembahasan

4.1 Profil Informan

Informan penelitian ini terdiri dari 4 informan yaitu Karyawan Pemerintah Kabupaten Indramayu Bagian Humas dan Protokol yang dianggap paham terhadap kegiatan yang direncanakan dan dilakukan Humas dan Protokol. Selain itu peneliti juga menggunakan informan kunci yaitu 2 wartawan yang dianggap layak untuk dijadikan informan, 1 informan lainnya yang merupakan informan kunci yang berasal dari kalangan masyarakat Kabupaten Indramayu. Melalui observasi wartawan dapat mengetahui situasi dan kondisi Indramayu secara keseluruhan. Sehingga informan pada penelitian ini berjumlah 7 orang. Berikut peneliti paparkan masing-masing profil dari informan tersebut.

4.1.1 Informan Penelitian

1. Drs. Wawan

Beliau adalah Kepala Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Indramayu, lahir di Ciamis 5 Juli 1964 beralamat di Griya Utama Jalan Harumanis 5 No.10 Indramayu, alumni Universitas Islam Bandung ini sempat menjadi wartawan sebelum menjabat sebagai Kepala Bagian Humas dan Protokol SETDA Indramayu.

2. Mukhayat, SSTP

Kepala Sub Bagian Hubungan Antar Lembaga, beliau alumni STPDN (Sekolah Tinggi Pemerintahan Dalam Negeri) lahir di Indramayu pada 5 Januari 1980 bertempat tinggal di Jalan Kutilang 2 Blok A No.61 Perum Sindang Citra Indramayu.

3. Nana Pasae, S.Pd

Pak Nana adalah Kepala Sub Bagian Protokol yang menyiapkan dan melaksanakan pengkoordinasian kegiatan keprotokolan. Beliau lahir di Indramayu, 14 Februari 1968. Alumni Universitas Wiralodra angkatan tahun 2000 ini bertempat tinggal di Jalan Letnan Wargana 56/E Indramayu.

4. Deni Sanjaya

Deni Sanjaya yang akrab disapa Mas Deni ini sebagai Pelaksana pada Bagian Humas dan Protokol SETDA Indramayu dan beliau juga aktif di KSR PMI Cabang Indramayu. Alumni SMU 2 Indramayu ini lahir pada tanggal 5 Maret 1980 di Indramayu pada saat ini memiliki rumah tinggal di Jalan Pari 13 No.199 Desa Pabean Udik - Indramayu.

4.1.2 Informan Kunci

1. Iir Sairoh

Iir Sairoh yang akrab disapa Mbak Ir ini bertempat tinggal di BTN Marga Laksana II Jalan Majapahit I No. 7 Indramayu. Lahir di Indramayu, 13 Februari 1972 adalah seorang penyiar radio dengan nama di udara Iir. Selain penyiar radio Mbak Ir juga sebagai *manager marketing* di Cinde FM yang beralamat di Jalan Olah Raga No. 21 Indramayu. Pada Konferensi PWI Perwakilan Indramayu Nopember 2011 lalu, beliau terpilih sebagai Bendahara PWI perwakilan Indramayu periode 2011-2014. Selain itu Mbak Ir juga merupakan reporter di Radio tersebut dan salah satu reporter perempuan yang senior di Indramayu.

2. Pitrahari, SIP

Pria kelahiran Yogya, 10 Desember 43 tahun yang lalu ini, akrab disapa Pak Pitra yang namanya selalu muncul di Tabloid Dwimingguan Muliharja dengan berita-berita terbaru hasil liputannya. Saat ini beliau tinggal di Desa Plumbon RT.12 RW.05 Kabupaten Indramayu. Alumni dari Universitas Gajah Mada Kota Yogyakarta ini mempunyai kutipan favorit yaitu "Bila mau maju maka harus kompak". Beliau mulai bekerja di Tabloid Muliharja sebagai wartawan pada Juli 2010.

3. Achmad Bustomi, ST

Pak Tomi lahir di Indramayu 4 Oktober 1986, mulai bekerja di Harian Umum Nasional Suara Karya pada tahun 2006, dan bekerja di Dinas Pendidikan Indramayu pada bulan Oktober tahun 2007 hingga sekarang. Alumni SMU Negeri 1 Indramayu angkatan 2004 ini banyak berpengalaman dalam organisaisi dan telah membuka usaha warnet pada bulan Oktober 2011 yaitu Reang NET di Jalan MT Haryono No 71/A Kecamatan Sindang-Indramayu.

Reang NET adalah sebuah *workteam* yang bergerak di bidang Telematika yang mengkhususkan dalam pembuatan dan pengembangan *Software, IT Consultan, Design Multimedia, fotocopy centre, game online,* dan *provider website.*

4.2 Analisis Deskriptif Hasil Penelitian

Analisis deskriptif hasil penelitian adalah analisis pada data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan 7 orang informan. Setelah melakukan wawancara dengan narasumber atau informan, peneliti mencoba menganalisa berdasarkan data-data yang didapat melalui wawancara dengan beberapa orang narasumber atau informan tentang strategi Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Indramayu melalui kegiatan pembinaan dan pengembangan sumber daya komunikasi dan informasi dalam meningkatkan citra di kalangan masyarakat Kabupaten Indramayu yang meliputi :

4.2.1 Pencarian Fakta Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Indramayu melalui kegiatan pembinaan dan pengembangan sumber daya komunikasi dan informasi dalam meningkatkan citra di kalangan masyarakat Kabupaten Indramayu.

Pemerintahan dalam bentuknya yang paling maju saat ini sudah menggunakan Humas dan Protokol sebagai salah satu cara untuk memecahkan masalah yang dihadapi sehingga Humas dan protokol juga dibutuhkan dalam melakukan perubahan yang bersifat fundamental.

Dalam upaya memecahkan masalah ini, Humas dan Protokol mendasarkan pekerjaannya dengan menggunakan riset atau penelitian. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Humas dan Protokol,

Pak Wawan sebagai Kepala Sub Bagian Humas dan Protokol mengatakan bahwa :

> "Dengan lahirnya UU pokok pers No 40 Tahun 1999 itu media masa dan wartawan dengan leluasa mengekspresikan keinginannya baik dimedia cetak maupun media elektronik". (Kutipan Wawancara Indramayu, 5 Juli 2012)

Oleh karena itu Pemerintah merevisi Peraturan Bupati tentang kemitraan wartawan daerah seperti yang dijelaskan oleh Pak Mukhayat bahwa :

> "Setelah dibentuk Humas, kita revisi PERBUP itu menjadi PERBUP Nomor 9B tahun 2009 visinya tentang kemitraan wartawan daerah". (Kutipan Wawancara Indramayu, 5 Juli 2012)

Hubungan kemitraan dengan wartawan daerah ini disebut dengan kegiatan pembinaan dan pengembangan sumber daya komunikasi dan informasi yang dijadikan strategi untuk meningkatkan citra Humas dan Pemerintah agar informasi-informasi yang sampai kepada masyarakat tidak hanya yang negatif-negatifnya saja. Kegiatan ini selain dilatar belakangi oleh adanya revisi Peraturan Bupati, tetapi juga dilatar belakangi oleh sumber daya manusia yang heterogen seperti yang dikatakan oleh Pak Nana bahwa :

> "Yang paling utama adalah sumber daya manusia. Dan SDM ini sangat kompleks, satu diantaranya yang sangat berpengaruh adalah latar belakang pendidikan". (Kutipan Wawancara Indramayu, 6 Juli 2012)

Mas Deni sebagai staff Humas dan Protokol pada sub bagian Bina Informasi mengatakan bahwa :

> "Selama ini masih banyak informasi pembangunan Pemerintah Kabupaten Indramayu yang belum sampai ke masyarakat Indramayu". (Kutipan Wawancara Indramayu, 11 Juli 2012)

Dengan adanya kebebasan informasi, dan banyaknya informasi pembangunan daerah yang belum sampai kepada masyarakat menjadi tugas Humas dan Protokol untuk mengkomunikasikan berbagai macam informasi kepada masyarakat dengan menggandeng insan-insan pers berdasarkan Peraturan Bupati No. 9B Tahun 2009 melalui kegiatan pembinaan dan pengembangan sumber daya komunikasi dan informasi sebagai strategi yang ditempuh Humas dan Protokol dalam meningkatkan citra di kalangan masyarakat Kabupaten Indramayu.

Dalam proses meningkatkan citra Pemerintahan, peran media sangat penting. Melalui media cetak dan elektronik Humas dan Protokol membuat *press release,* mengadakan konfrensi pers, memasang *advetorial* yang sifatnya memberikan pencerahan kepada masyarakat mengenai situasi dan kondisi daerahnya sendiri.

Sedangkan hasil wawancara dari informan kunci wartawan dan masyarakat mengenai pencarian fakta situasi dan kondisi Kabupaten Indramayu yaitu kondisi Indramayu semenjak era reformasi sekitar tahun 2000 sampai 2010 sudah banyak perubahan ke arah yang lebih baik. Hal ini dipertegas oleh Mbak Ir bahwa :

> "Dulu Indramayu dikenal sebagai randa cilik turunan Indramayu yang pemasok *trafficking,* jagoannya ribut, sehingga sering terdengar bahwa di Indramayu sering terjadi tawuran". (Kutipan Wawancara Indramayu, 26 Juni 2012)

Informan pada wartawan media elektronik yaitu radio, reporter tidak hanya mendapatkan informasi dari terjun langsung ke lapangan tetapi dengan membuka layanan telepon dimana masyarakat bisa menyampaikan berbagai informasi, kemudian keluhan-keluhan dari masyarakat mengenai pembangunan yang dilakukan Pemerintah, dan pendalaman informasinya melalui *talk show* dengan mengundang orang-orang yang kompeten. Sedangkan informan kunci wartawan media cetak yaitu Pak Pitra mengatakan :

> "mengetahui situasi dan kondisi Kabupaten Indramayu dari terjun langsung ke lapangan dan membaca dari hasil pemberitaan berbagai media". (Kutipan Wawancara Indramayu, 28 Juni 2012)

Informan kunci masyarakat yaitu Pak Tomi melihat bahwa :

> "program kerja atau kegiatan Humas dan Protokol SETDA Indramayu berjalan dengan lancar dan dilakukan secara berkala, serta tersebar dibeberapa lintas sektoral". (Kutipan Wawancara Indramayu, 27 Juni 2012)

4.2.2 Perencanaan Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Indramayu melalui kegiatan pembinaan dan pengembangan sumber daya komunikasi dan informasi dalam meningkatkan citra di kalangan masyarakat Kabupaten Indramayu.

Untuk merealisasikan kegiatan pembinaan dan pengembangan sumber daya komunikasi dan informasi kurang lebih Pemerintah mengeluarkan dana sekitar 1,6 milyar pertahun untuk 4 kegiatan pembinaan. Hal ini

dijelaskan secara rinci oleh Pak Mukhayat selaku Kepala Sub Bagian Hubungan Antar Lembaga, sebagai berikut :

1. Pembinaan dan pengembangan sumber daya komunikasi dan informasi
2. Pembinaan dan pengembangan jaringan komunikasi dan informasi
3. Penyebarluasan informasi yang bersifat penyuluhan kepada masyarakat
4. Penyebaran informasi Pemerintahan Daerah

> Dari empat kegiatan itu didalamnya ada anggaran untuk rapat koordinasi, *study* banding, anggarannya sekitar 50 jutaan. Kemudian dikegiatan pembinaan sumber daya komunikasi dan informasi ada jasa publikasi, jasa penulisan, dokumentasi, penyusunan sambutan, penyusunan *press release*, dokumentasi foto studio, pengelolaan *website*, untuk tahun ini sekitar 300 jutaan. Pada kegiatan penyelenggaraan penyuluhan bagi masyarakat yaitu intinya pengadaan bahan bacaan sekitar 200 jutaan, kemudian untuk penyelenggaraan informasi Pemerintahan Daerah, kegiatan di dalamnya penyusunan *advetorial* sekitar 800 jutaan. (Kutipan Wawancara Indramayu, 5 Juli 2012)

Visi Kabupaten Indramayu Tahun 2010-2015 adalah mewujudkan masyarakat Religius, Maju, Mandiri, dan Sejahtera disingkat menjadi REMAJA yaitu bermakna mampu menerapkan ajaran agama, menerapkan ilmu pengetahuan, menerapkan prinsip kemandirian, dan mampu memenuhi segenap kebutuhan hidup secara layak yang mencakup aspek sosial-budaya, ekonomi dan fisik.

> Pak Mukhayat menjelaskan bahwa “melalui pembinaan dan pengembangan sumber daya komunikasi dan informasi kita juga membuka dan membuat suatu jaringan dengan media dan masyarakat yang dapat memberikan pengaruh dan memberikan keuntungan kepada Pemerintah Daerah melalui penyebaran informasi”. (Kutipan Wawancara Indramayu, 5 Juli 2012)

Pada kegiatan pembinan dan pengembangan sumber daya komunikasi dan informasi Pemerintah mempunyai kegiatan keagamaan

yang saat ini sedang berjalan, seperti *mesantren* gratis dimana Pemerintah bekerjasama dengan pesantren *Tamyiz* dengan harapan seluruh masyarakat Indramayu dapat membaca dan memahami isi Al-Quran. Hal ini dipertegas oleh Pak Wawan bahwa :

> "Untuk merealisasikan visi religiusnya setiap desa dipilih satu orang untuk ikut sekolah atau *mesantren* yang dibiayai oleh PEMDA untuk belajar memahami Al-Quran". (Kutipan Wawancara Indramayu, 5 Juli 2012)

Sedangkan visi kesejahteraan masyarakat direalisasikan melalui program Pemerintah salah satunya ISRA (Ibu Sayang Rakyat) dimana Bupati mendatangi kediaman masyarakat yang tidak mampu untuk diberikan bantuan berupa rumah tinggal yang layak.

Dalam mengkomunikasikan informasi kepada masyarakat Humas dan Protokol tidak mempunyai kriteria tertentu, seperti yang dijelaskan oleh Pak Nana bahwa :

> "masyarakat Indramayu sangat heterogen yang terdiri dari latar belakang budaya, pendidikan berbeda dan dari berbagai macam disiplin ilmu". (Kutipan Wawancara Indramayu, 6 Juli 2012)

Adanya perbedaan latar belakang budaya dan pendidikan yang berbeda Humas dan Protokol berusaha mengkomunikasikan informasi mengenai Pemerintah secara non formal disesuaikan dengan latar belakang situasi dan kondisi serta adat istiadat yang berlaku dimasing-masing daerah itu sendiri.

Informasi mengenai Pemerintah tersebut disebarkan melalui media cetak dan elektronik sesuai dengan program kerja Humas dan Protokol

yaitu membuat dokumentasi foto dan video kegiatan resmi Pemerintah, menyusun *press release*, *website,* menyusun advetorial, dan pengadaan surat kabar. Hal ini dipertegas oleh Mas Deni bahwa pihak Humas dan Protokol "memprogramkan pembuatan *Press Realese* kegiatan pemerintah Kabupaten Indramayu, selain itu kami memasang advetorial di media cetak dan elektronik agar masyarakat mengetahuinya". (Kutipan Wawancara Indramayu, 11 Juli 2012)

Kemudian ada juga media cetak dwimingguan muliharja yang pendistribusiannya sampai ke desa-desa dan ada media elektronik yaitu Radio Kijang Kencana dan Cinde yang fungsinya untuk memberikan informasi yang seluas-luasnya kepada masyarakat di Kabupaten Indramayu khususnya tentang program-program Pemerintah.

Media turut berperan penting untuk membantu mensukseskan program Pemerintahan dengan menyajikan berita-berita yang akurat, kemudian dalam memperoleh hasil pemberitaan yang diharapkan Pemerintah, pada media elektronik informasi-informasi didapat dari *talk show, adlift,* dan membuka layanan telepon. Jajaran Pemerintah sangat kompak ketika ingin menumbuhkan citra positif Pemerintah Daerah dan mampu memanfaatkan serta memerankan media sehingga setiap ada keberhasilan yang diperoleh Pemerintah selalu terekspos dengan baik.

Informan kunci wartawan media elektronik yaitu Mbak Ir, pada saat memposisikan diri sebagai fungsi media ia mengatakan :

> “tidak memihak pada siapapun, tugasnya hanya sekedar menyampaikan informasi, selanjutnya masyarakat sendirilah yang memutuskan, menilai, bagaimana Pemerintahan itu sendiri”. (Kutipan Wawancara Indramayu, 26 Juni 2012)

Sedangkan dari informan kunci yang berasal dari media cetak, dalam penulisan berita, Pak Pitra “mengutamakan kode etik wartawan, pemberitaan yang sesuai data dan fakta di lapangan serta tidak menghakimi seseorang pada setiap persoalan yang terjadi.” (Kutipan Wawancara Indramayu, 28 Juni 2012)

Humas dan Protokol menggunakan kegiatan pembinaan dan pengembangan sumber daya komunikasi dan informasinya dengan tujuan agar dapat meningkatkan citranya dan Pemerintah, selain menjalin kemitraan wartawan daerah Pemerintah juga menjalin hubungan baik dengan masyarakat agar dapat menunjang program kerja yang dilakukan oleh Pemerintah. Seperti yang dikemukakan oleh informan kunci masyarakat, yaitu Pak Tomi :

> “Tujuannya agar bisa bekerjasama dengan semua kalangan masyarakat dalam melakukan program kerja Humas dan Protokol dengan lancar”. (Kutipan Wawancara Indramayu, 27 Juni 2012)

4.2.3 Kegiatan Berkomunikasi Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Indramayu melalui kegiatan pembinaan dan pengembangan sumber daya komunikasi dan informasi dalam meningkatkan citra di kalangan masyarakat Kabupaten Indramayu.

Pelaksanaan kegiatan pembinaan dan pengembangan sumber daya komunikasi dan informasi ini tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak ada kerja sama yang baik dengan wartawan daerah di Indramayu. Karena Humas dan protokol tidak akan mampu melaksanakan kegiatan pembinaan dan pengembangan sumber daya komunikasi dan informasi tanpa adanya kerjasama dengan para wartawan. Hubungan baik dengan wartawan ini jelas diungkapkan oleh Pak Wawan selaku Kepala Bagian Humas dan Protokol bahwa :

> "wartawan menjadi mitra kerja kita yang baik, dan selama ini teman-teman wartawan sudah bisa memposisikan diri dengan baik sebagai mitra kerja mau pun sebagai awak medianya". (Kutipan Wawancara Indramayu, 5 Juli 2012)

Pemerintah Daerah Kabupaten Indramayu mempunyai hubungan kemitraan yang baik dengan wartawan, sehingga ada keterikatan emosional dan adanya *symbiosis mutualisme* antara wartawan dan Pemerintah Daerah. Berita-berita yang muncul dimedia cetak mau pun media elektronik selalu diawasi oleh Humas dan Protokol karena pemberitaannya harus sesuai dengan kode etik wartawan. Dalam penulisan

berita wartawan tidak pernah diarahkan oleh Pemerintah. Seperti yang diungkapkan oleh Pak Nana bahwa :

> “Kami tidak pernah mengarahkan pemberitaan karena itu adalah hak mereka, kami berikan keleluasaan untuk membuat berita”. (Kutipan Wawancara Indramayu, 6 Juli 2012)

Pemerintah hanya sekedar mengawasi hasil pemberitaan yang muncul dimedia sebagai kontrol sosial, sehingga apabila terjadi permasalahan pada Pemerintahan segera dicarikan solusinya, akan tetapi apabila tidak ada permasalahan itu artinya tugas Humas dan Protokol untuk bagaimana mempertahankan atau meningkatkan potensi yang sudah ada.

Meskipun Pemerintah Kabupaten Indramayu menjalin kemitraan wartawan dengan baik tetap tidak mudah mengatakan bahwa Pemerintah berhasil menjalin hubungan yang harmonis dengan wartawan, sementara menurut Pak Mukhayat :

> “wartawan itu sendiri terkadang ada saja yang mengeluarkan berita secara tidak profesional dengan menggunakan posisinya sebagai insan pers". (Kutipan Wawancara Indramayu, 5 Juli 2012)

Akan tetapi, sejauh ini tidak pernah menimbulkan polemik yang dapat meresahkan berbagai pihak sehingga hubungan Pemerintah dengan wartawan dapat dikatakan baik. Karena tidak dapat dipungkiri bahwa wartawan ini lah yang banyak membantu Pemerintah menyebarkan informasi seluas-luasnya.

Press Release yang disebarkan Humas dan Protokol kepada masing-masing *email* wartawan daerah juga sangat menguntungkan wartawan, karena pada saat mereka tidak dapat menghadiri kegiatan yang dilakukan Pemerintah mereka tetap mendapatkan berita, mengenai hal ini Mas Deni memberikan pernyataan bahwa :

> "Untuk beberapa berita kami lakukan penyuntingan sepenuhnya oleh kami, akan tetapi ada beberapa berita yang kami berikan garis besarnya atau intinya saja, cara atau gaya penulisannya diserahkan kepada wartawan masing-masing". (Kutipan Wawancara Indramayu, 11 Juli 2012)

Dalam mengelola hasil pemberitan pada media elektronik radio tentu saja berbeda dengan mengelola hasil pemberitaan pada media cetak. Pada media elektronik, berbagai macam informasi dapat disampaikan dengan santai, dengan gaya bercanda. Hal ini dipertegas oleh Mbak Ir bahwa :

> "berdasarkan penelitian dari LIPI katanya informasi yang kita sampaikan itu membawa pengaruh besar kepada masyarakat. Kemampuan radio mendidik masyarakat dengan menyampaikan *talk show*, *adlift*, dengan kita berbincang-bincang, dengan gaya penyampaian santai dan bercanda." (Kutipan Wawancara Indramayu, 26 Juni 2012)

Sedangkan pada media cetak informan kunci Pak Pitra berusaha menulis berita dengan kalimat-kalimat yang sederhana dan menggalih data yang akurat, sehingga mudah dipahami oleh kalangan masyarakat Kabupaten Indramayu.

Mengenai keberadaan media lokal Pak Pitra mengatakan bahwa :

> "keberadaan beberapa media lokal, itu sangat baik, saya rasa keberadaan mereka itu mempercepat akses informasi". (Kutipan Wawancara Indramayu, 5 Juli 2012)

Di Kabupaten Indramayu pada dasarnya keberadaan media tersebut sangat berpengaruh besar pada kemajuan daerah, karena masyarakat akan tergerak hati dan pikirannya ketika melihat kondisi daerahnya sendiri dalam keadaan tidak baik. Masyarakat akan mencari solusi dan proaktif kepada Pemerintah.

Pak Tomi sebagai informan kunci masyarakat menilai pemberitaan pada media lokal di Indramayu masih kekurangan sumber daya manusia bahwa :

> "Kurangnya SDM wartawan yang berkualitas dan profesional menjadi kendala bagi Humas dan Protokol dalam menyebarkan pemberitaan yang aktual". Akan tetapi dari pemberitaan yang sudah berjalan dinilai cukup bagus, mungkin kurangnya pemberitaan yang positif dan tentunya harus disertai fakta-fakta serta peran aktif dari Humas dan Protokol dalam peliputan pemberitaan". (Kutipan Wawancara Indramayu, 27 Juni 2012)

4.2.4 Pengawasan atau Evaluasi Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Indramayu melalui kegiatan pembinaan dan pengembangan sumber daya komunikasi dan informasi dalam meningkatkan citra di kalangan masyarakat Kabupaten Indramayu.

Humas dan Protokol merupakan satu kesatuan dalam melakukan program kerjanya sudah bekerja sama dengan maksimal dalam kegiatan pelayanan kepada Pimpinan, melayani kebutuhan informasi kepada masyarakat, membuat pencitraan publik, dan tetap menjaga kredibilitas

Pemerintah. Kemudian ketika menyikapi masyarakat yang cenderung kritik Pak Wawan menganggap hal itu sangat positif, karena :

> "kritik ini dapat dijadikan motivator agar Pemerintah dapat melaksanakan tugas secara maksimal". (Kutipan Wawancara Indramayu, 5 Juli 2012)

Sikap kritik masyarakat Indramayu ini dipicu karena adanya keterbukaan dari Pemerintah melalui berbagai media, baik media cetak mau pun elektronik. Akan tetapi Pak Mukhayat mengungkapakan apabila,

> "masyarakat yang sifatnya bukan meminta informasi tetapi yang sifatnya menginvestigasi yang pada *final*-nya adalah menyudutkan, menyalahkan, atau bisa juga mengadukan aparat Pemerintah masuk ke proses hukum kemudian apabila akan menimbulkan masalah dikemudian hari, maka akan kita tutup informasi itu". (Kutipan Wawancara Indramayu, 5 Juli 2012)

Selain menerima kritik dari masyarakat Humas juga diawasi oleh Inspektorat berkenaan dengan pengeluaran dana yang digunakan untuk melaksanakan kegiatan kehumasan, membangun komunikasi secara terus-menerus dengan Humas yang ada di Dinas-dinas, menerima aspirasi dari masyarakat melalui *facebook*, *website,* kliping berita, kemudian yang terakhir melakukan *check and balancing* dengan wartawan atau media apabila ada kesalahan pada pemberitaan hingga menemukan solusinya. Hal ini dipertegas oleh Mas Deni dengan mengatakan :

> "Kami akan memanggil wartawan atau media yang telah memberitakan hal negatif atau berita keliru tentang Pemerintahan, kami cari kebenarannya setelah itu bersama-sama untuk dicarikan solusinya". (Kutipan Wawancara Indramayu, 11 Juli 2012)

Faktor yang mempengaruhi pada kegiatan yang dilakukan Humas yaitu dimulai dari personilnya. Personil Humas menurut Mbak Ir :

> "harus dapat mengkomunikasikan dengan baik kepada masyarakat mengenai kebijakan Pemerintah atau pembangunan daerah lainnya, karena baik atau buruknya citra Pemerintah berada ditangan Humas". (Kutipan Wawancara Indramayu, 26 Juni 2012)

Kemudian disambung dengan pendapat Pak Pitra yang melihat minat baca masyarakat Kabupaten Indramayu harus ditingkatkan, karena hal ini menjadi salah satu faktor penting supaya kegiatan pembinaan dan pengembangan sumber daya komunikasi dan informasi dapat berjalan dengan sesuai yang diharapkan.

Kegiatan pembinaan dan pengembangan sumber daya komunikasi dan informasi sudah dapat dinilai cukup baik oleh para informan wartawan. Pemerintah mampu menjalin kemitraan dengan rekan-rekan wartawan sehingga ada keterikatan secara emosional, dalam hal ini wartawan tidak akan berani dengan semena-mena memberitakan Indramayu yang dapat berdampak buruk pada pencitraan Pemerintahan. Akan tetapi Humas dan Protokol sebagai corongnya Pemerintah belum berfungsi secara maksimal. Masih ada rasa sungkan terhadap atasan karena fungsi Humas dan Protokol masih berada dibawah Asisten administrasi. Seharusnya Humas dan Protokol dapat mengambil alih atau menjadi juru bicara ketika terjadi masalah atau dibutuhkannya kejelasan informasi pada situasi dan kondisi tertentu. Meskipun dalam menyebarkan informasi mengenai kegiatan Pemerintah dianggap sudah baik, karena tanpa

wartawan hadir dalam setiap kegiatan pun, wartawan tetap akan menerima *press release*-nya melalui *email* yang dikirim oleh bagian Humas.

4.3 Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan judul "Strategi Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Indramayu melalui kegiatan pembinaan dan pengembangan sumber daya komunikasi dan informasi dalam meningkatkan citra di kalangan masyarakat Kabupaten Indramayu."

Stephen Robbins (1990) mendefinisikan strategi sebagai :

> "*the determination of the basic long-term goals and objectives of an enterprise, and the adoption of course of action and the allocation of resources necessary for carrying out this goals* (penentuan tujuan jangka panjang perusahaan dan memutuskan arah tindakan serta mendapatkan sumber-sumber yang diperlukan untuk mencapai tujuan)". (Morrisan, 2008 :152)

Sehingga, dari deskripsi hasil penelitian yang telah diuraikan sub bab sebelumnya maka peneliti akan membahas mengenai strategi yang dilakukan Humas dan Protokol dalam meningkatkan citra di kalangan masyarakat Kabupaten Indramayu. Hal ini terbukti dengan adanya kegiatan pembinaan dan pengembangan sumber daya komunikasi dan informasi yaitu kemitraan dengan wartawan daerah atau biasa disebut dengan *media relations.*

Upaya untuk menentukan masalah atau situasi yang dihadapi dapat dimulai dengan mendengarkan komentar, penilaian atau keluhan yang

dikemukakan pihak eksternal atas pelayanan yang mereka terima dalam hubungannya dengan organisasi atau perusahaan. (Morrisan, 2008:113)

Tidak mudah dalam menentukan sebuah strategi pada suatu lembaga atau instansi. Oleh karena itu sangat diperlukan kecermatan dalam mencari fakta agar strategi yang digunakan tepat pada sasaran sesuai dengan apa yang menjadi cita-cita lembaga atau instansi tersebut.

Visi Pemerintah Kabupaten Indramayu adalah "mewujudkan masyarakat religius, maju, mandiri dan sejahtera (Indramayu Remaja)". Sedangkan Visi Bagian Humas dan Protokol yaitu "terwujudnya pengelolaan kehumasan dan keprotokolan Sekretariat Daerah Kabupaten Indramayu yang tertib dan handal". Agar tercapainya tujuan-tujuan tersebut, maka dibuatlah suatu kegiatan dan program kerja pada bagian Humas dan Protokol sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Indramayu dibentuk berdasarkan peraturan daerah Kabupaten Indramayu Nomor 7 Tahun 2008 tentang Sekretariat Daerah dan Sekretariat DPRD Kabupaten Indramayu dan peraturan Bupati Indramayu Nomor 24.A Tahun 2008 tentang organisasi dan tata kerja Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupten Indramayu. Sebelumnya pernah disusun peraturan Bupati mengenai kemitraan wartawan di kantor penerangan yang sekarang sudah ditiadakan. Kemudian setelah dibentuk Bagian Humas dan Protokol peraturan Bupati itu direvisi menjadi Peraturan Bupati Nomor 9B tahun

2009, tentang kemitraan wartawan daerah yaitu wartawan yang berdomisili dan melakukan aktivitas di Indramayu.

Dengan adanya Peraturan Bupati Nomor 9B tahun 2009, tentang kemitraan wartawan. Pak wawan mengatakan bahwa :

> "Pemerintah mempunyai kewajiban, mempunyai strategi bagaimana caranya menggandeng keberadaan insan-insan pers untuk kepentingan pencitraan yang baik". (Kutipan Wawancara Indramayu, 5 Juli 2012)

Dalam hal ini sumber daya manusia menjadi faktor utama, satu diantaranya yang sangat berpengaruh adalah latar belakang pendidikan. Sehingga Pemerintah harus mencari solusi agar masyarakat mampu menerima informasi-informasi mengenai pembangunan daerah. Diantaranya melalui media *online,* media cetak dan media elektronik, agar informasi tersebut sampai kepada masyarakat dengan seluas-luasnya, artinya tidak hanya sampai kepada masyarakt Indramayu saja akan tetapi masyarakat diluar Indramayu juga dapat mengetahuinya.

Pada saat era kebebasan informasi dengan lahirnya UU Pers 40 Tahun 1999 media masa dan wartawan dengan leluasa mengekspresikan keinginannya baik dimedia cetak maupun elektronik. Oleh karena itu pembinaan dan pengembangan sumber daya komunikasi dan informasi dijadikan strategi Humas dan Protokol dengan menjalin kemitraan dengan wartawan yang dilaksanakan oleh Sub Bagain Hubungan antar Lembaga dan Sub Bagian Bina Informasi sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya masing-masing. Kegiatan tersebut tidak lepas dari peran Sub Bagian

Protokol yang membantu pengkoordinasian kegiatan keprotokolan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten yang dapat menunjang pencitraan positif pada Pemerintah dalam hal ini Pimpinan Daerah yaitu Bupati.

Indramayu terdiri dari 31 Kecamatan dan 313 Desa atau Kelurahan situasi dan kondisinya semenjak era reformasi banyak sekali mengalami peningkatan baik dari sudut pandang politik, sosial, ekonomi dan budaya, Indramayu tidak hanya dikenal dari sisi negatifnya saja. Seperti yang dirasakan oleh Mbak Ir sebagai penyiar sekaligus reporter senior di Indramayu yang banyak mengetahui situasi dan kondisi Indramayu mengaku mengetahui situasi dan kondisi di Indramayu melalui :

> "terjun langsung ke lapangan, *talk show* di radio, kemudian membuka layanan telepon interaktif". (Kutipan Wawancara Indramayu, 26 Juni 2012)

Dulu Indramayu dikenal sebagai randa cilik turunan Indramayu yang pemasok anak–anak PSK, akan tetapi saat ini sedikit demi sedikit terhapuskan. Sehingga citra Indramayu baik dikalangan masyarakat Kabupaten Indramayu mau pun di luar Indramayu sudah semakin baik.

Saat ini pada masa kepemimpinan Ibu Hj. Anna Sophanah dari sisi keamanan sosial kondisi Indramayu sudah beberapa tahun terakhir ini tidak terdengar lagi peristiwa tawuran, kenakalan-kenakalan remaja yang cukup menjadi perhatian sudah hampir tidak ada, kondusifitas lingkungan fisik juga bagus. Hal ini terbukti bahwa pada tahun ini Indramayu

memperoleh penghargaan Adipura untuk yang kelima kalinya dari Pemerintah Pusat.

Setelah pencarian fakta pada situasi dan kondisi di Indramayu, mencari solusi hingga menentukan strategi. Menyusun anggaran adalah salah satu pekerjaan penting yang harus dilakukan praktisi humas.

Kegiatan pembinaan dan pengembangan sumber daya komunikasi dan informasi ini diantaranya meliputi pembuatan dokumentasi foto dan video kegiatan resmi Pemerintah Kabupaten Indramayu, Penyusunan *press release*, pengelolaan *website www.humasindramyu.com*, penyusunan kliping berita, rapat koordinasi kehumasan, dan staff *meeting* OPD. Untuk merealisasikan kegiatan tersebut sekitar 1,6 milyar pertahun untuk 4 kegiatan, pertama pembinaan dan pengembangan sumber daya komunikasi dan informasi, pembinaan dan pengembangan jaringan komunikasi dan informasi, penyebarluasan informasi yang bersifat penyuluhan kepada masyarakat, dan penyebaran informasi Pemerintahan Daerah.

Kegiatan tersebut dilakukan agar terus dapat meningkatkan citra positif Humas dan Protokol dalam hal ini Pemerintah dan Pimpinan Daerah dikalangan masyarakat Kabupaten Indramayu bahkan masyarakat diluar Indramayu. Pencitraan yang positif ini tidak hanya dapat dirasakan oleh Pemerintah saja, akan tetapi masyarakat dan wartawan pun akan dapat merasakannya. Misalnya, ketika Indramayu memperoleh "Penghargaan Adipura" penghargaan ini diperoleh karena masyarakat

mencintai lingkungannya sendiri sesuai dengan agama Islam yang dianut "kebersihan sebagian dari iman" seperti yang tertera pada visi Pemerintah Daerah Indramayu yaitu religius yang bermakna mampu menerapkan ajaran agama.

Gambar 4.1

Bupati Indramayu saat tiba di Indramayu

dari Jakarta seusai menerima Piala Adipura



Sumber : Deni Humas, 2012

Bukti bahwa visi Indramayu Remaja mengedepankan nuansa religius benar-benar direalisasikan dengan setiap adanya peringatan hari-hari besar Islam selalu diperingati dengan sebaik-baiknya dan setiap tahun Pemerintah mengalokasikan anggaran cukup besar untuk pembelajaran metode *Tamyiz* yaitu metode pembelajaran dan pemahaman Al Quran di Pesantren *Tamyiz* yang hanya membutuhkan waktu selama 100 jam saja. Artinya sama dengan santri yang belajar menggunakan metode biasa selama enam hingga tujuh tahun lamanya. Hal ini dijelaskan oleh Pak Wawan bahwa :

> “peserta dipilih dari setiap desa satu orang untuk mengikuti pendidikan agama atau *mesantren* yang dibiayai oleh PEMDA untuk memahami Al-Quran”. (Kutipan Wawancara Indramayu, 5 Juli 2012)

Tahun 2011 yang lalu Bupati Indramayu telah mencanangkan sebagai tahun pemahaman Al Quran dengan mewisuda 484 guru agama yang telah selesai belajar Al Quran melalui metode Tamyiz. Saat ini, Pemkab Indramayu juga tengah melakukan pendidikan bagi para santri untuk memahami Al-Qur'an secara cepat dengan metode Tamyiz yang biaya keseluruhannya ditanggung oleh Pemerintah Kabupaten Indramayu.

Dengan menggali nilai-nilai Al-Qur`an yang bersifat universal selanjutnya nilai-nilai itu diaplikasikan dalam kehidupan sehari-hari sebagai upaya membumikan pesan-pesan Al-Qur`an. Apabila kita menerapkan petunjuk Al-Qur`an dalam kehidupan sehari-hari, maka kita akan mampu membentuk kehidupan masyarakat Indramayu yang semakin religius, maju, mandiri dan sejahtera.

Gambar 4.2
Wakil Bupati Banjar, Provinsi Kalimantan Selatan
Belajar Metode Tamyiz di Indramayu



Sumber : Deni Humas, 2012

Gambar 4.3
Suasana belajar Al Quran di Pesantren Tamyiz



Sumber : Dokumentasi Indra Tamyiz, 2012

Gambar di atas merupakan salah satu contoh metode pembelajaran tamyiz di pesantren Tamyiz di Desa Sukaperna Timur Kecamatan Tukdana.

Gambar 4.4
Bupati Indramayu didampingi suami
pada *launching* beasiswa santri



Sumber : Dokumentasi Deni Humas, 2011

PEMKAB Indramayu secara resmi mencanangkan kegiatan Beasiswa Santri untuk para santri dari Kabupaten Indramayu yang berlangsung di Pendopo. Sebanyak 315 calon santri dari seluruh desa di Kabupaten Indramayu akan menempuh pendidikan di beberapa pondok pesantren terkenal yang ada di Pulau Jawa.

Visi sejahteranya juga terealisasikan dengan adanya program ISRA (Ibu Sayang Rakyat) dimana Bupati mengunjungi rakyat yang tidak mampu untuk diberikan bantuan berupa rumah tinggal yang layak. Rakyat yang benar-benar tidak mampu didata oleh bagian kependudukan.

Gambar 4.5
Kunjungan Bupati Indramayu di Desa Bugis



Sumber :Dokumentasi Peneliti, 2011

Untuk hal-hal semacam ini Pemerintah sangat membutuhkan bantuan media untuk mempublikasikannya. Media massa adalah saluran komunikasi yang sangat penting bagi praktisi humas dan karenanya praktisi humas harus memiliki pengetahuan yang memadai mengenai berbagai jenis media massa seperti surat kabar, majalah, televisi, radio, dan sebagainya. (Morissan, 2008 : 183)

> "Wartawan disebutkan sebagai orang yang pekerjaannya mencari berita" (Hikmat, 2011:140)
>
> "Reporter hanya bertugas melaporkan peristiwa secara langsung dari TKP (Tempat Kejadian Perkara) melalui pandangan mata mereka jika laporan untuk radio atau kamera mereka jika laporan untuk televisi, bahkan untuk media cetak" (Hikmat, 2011:141).

Berdasarkan klasifikasi penerbitan medianya, media cetak di Indramayu terdapat ke dalam 6 bagian, diantaranya :

1. 10 Wartawan Pada Harian Lokal

2. 20 Wartawan Pada Harian Nasional
3. 2 Wartawan Pada Harian Regional
4. 61 Wartawan Mingguan
5. 54 Wartawan Dwimingguan
6. 8 Wartawan Bulanan

Sedangkan pada media elektronik terdapat 2 klasifikasi, yaitu :

1. Radio Ria Cindelaras (Cinde) Indramayu
2. RRI Cirebon

Setiap wartawan tentu saja mempunyai tanggung jawab moral dengan sikap dasar objektif, akurat, proporsional dan atas dasar niat baik. Pada Pasal 1 Kode Etik Jurnalistik Dewan Pers berbunyi "Wartawan Indonesia bersifat *independent*, menghasilkan berita yang akurat, berimbang dan tidak beritikad buruk." (Hikmat, 2011:155)

Untuk tetap menjadi yang terdepan dalam mencapai pencitraan positif di kalangan masyarakat Kabupaten Indramayu sebagai wartawan yang berpegang pada kode etik jurnalistik tentu saja menulis berita dengan hati nurani, tidak ada keinginan menjatuhkan salah satu pejabat manapun, ketika seorang pejabat melakukan kesalahan, koreksi kesalahannya supaya pejabat tersebut memperbaiki kinerjanya. Pada saat menulis sebuah berita wartawan tersebut melakukan *check and balancing* antara yang diberitakan dan pemberi informasi. Berbeda dengan penyampaian pada media elektronik dalam menyampaikan informasi ia tidak pernah memihak

kepada siapa pun, tugasnya saat bersiaran hanya menyampaikan apa yang terjadi di lapangan tanpa dibumbui apa pun juga.

Hubungan Pemerintah dengan media sangat baik, wartawan dalam hal ini selain bertugas sebagai pencari berita disini juga berperan sebagai kontrol sosial agar Pemerintah tidak terlena dengan jabatannya.

Kegiatan pembinaan dan pengembangan sumber daya komunikasi dan infromasi yang dilakukan oleh Humas dan Protokol merupakan kerja sama antara wartawan sebagai fungsi media, serta masyarakat yang mendukung setiap kegiatan Pemerintah dengan baik. Sehingga apa yang dicita-citakan bersama dapat terwujud.

Dalam bukunya Morissan "*manajemen public relations*" dikatakan bahwa evaluasi program kehumasan dibagi atas tiga tahapan utama, yaitu :

a. Evaluasi tahap persiapan
b. Evaluasi tahap pelaksanaan
c. Evaluasi dampak atau efek

Evaluasi pada tahap persiapan dilakukan pada rapat tahunan yang didalamnya membicarakan mengenai anggaran yang dibutuhkan untuk merealisasikan kegiatan Humas dan Protokol. Hal ini dipertegas oleh Pak Wawan bahwa pengawasan internal yang dilakukan oleh inspektorat adalah :

> "pengawasan administratif, bahwa kegiatan atau dana-dana yang dipergunakan untuk mengembangkan sumber daya manusia , sumber

> daya komunikasi sudah sesuai regulasi atau tidak". (Kutipan Wawancara Indramayu, 5 Juli 2012)

Sedangkan evaluasi pada tahap cara berkomunikasi dilakukan setiap hari melalui *facebook, website,* dan kliping berita dari berbagai media lokal di Indramayu dengan mengumpulkan bukti-bukti kegiatan. Hal ini dipertegas oleh Pak Mukhayat yang mengatakan bahwa :

> "pengawasan terhadap pemberitaan pada media lokal di Indramayu dilakukan mellaui *facebook, website,* dan kliping berita". (Kutipan Wawancara Indramayu, 5 Juli 2012)

Tanpa dokumentasi yang lengkap, maka praktisi humas tidak akan mengetahui apa yang sudah berjalan dengan baik, apa yang masih menjadi kelemahan, apa yang salah, dan mengapa itu terjadi. Dengan kata lain evaluasi pada tahap ini menuntut adanya suatu dokumentasi atas keseluruhan materi dan kegiatan yang telah dilakukan untuk menjadi bukti bahwa program kerja tersebut telah dilaksanakan sesuai dengan rencana yang ditetapkan.

Yang terakhir yaitu evaluasi tahap efek atau dampak. Hasil kualitatif tidak bisa diukur secara statistik melainkan harus diukur melalui pengalaman dan perbandingan nyata. Oleh karena itu pada tahap ini peneliti hanya dapat mendeskripsikan bahwa meningkatnya citra Humas dan Protokol di kalangan masyarakat Kabupaten Indramayu setelah adanya strategi melalui kegiatan pembinaan dan pengembangan sumber daya komunikasi dan informasi.