

**MANAJEMEN HUMAS DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF
(STUDI HUMAS PEMERINTAH KABUPATEN LEBONG)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S.1)

Dalam Ilmu Dakwah



OLEH

CINDI ANANDA

NIM: 18521005

PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM

FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI

(IAIN) CURUP

2022 M/ 1443 H

Hal : Pengajuan Skripsi
Kepada
Yth. Rektor IAIN Curup
Di
Curup

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat Skripsi atas nama :

Nama : Cindi Ananda
NIM : 18521005
Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Judul Skripsi : Manajemen Humas Dalam Mempertahankan Citra Positif
(Studi Humas Pemerintah Kabupaten Lebong)

Sudah dapat diajukan dalam sidang Munaqasyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Demikian permohonan ini kami ajukan, terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Curup, 6 April 2022

Pembimbing I



Dr. M., Hariya Toni, S.Sos., MA

NIP. 19820510 200912 1 003

Pembimbing II



Dita Verolyna, M.I.kom

NIP. 19851216 201903 2 004

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Cindi Ananda
NIM : 18521005
Fakultas : Ushuluddin Adab dan Dakwah
Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Judul Skripsi : Manajemen Humas Dalam Membangun Citra Positif
(Studi Humas Pemerintah Kabupaten Lebong)

Assalamualaikum Wr. Wb

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar keserjanaan di suatu perguruan tinggi. Dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, semoga dapat di pergunakan seperlunya.

Wassalamualaikum, Wr. Wb.

Curup, 6 April 2022



Penulis

Cindi Ananda

NIM. 18521005



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP
FAKULTAS USHULUDIN ADAB DAN DAKWAH**

Jalan Dr. AK Gani N0. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax 21010
Homepage: <http://www.iaincurup.ac.id> Email: admin@iaincurup.ac.id Kode Pos 39119

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nomor : /In.34/FU/PP.00.9/ /2022

Nama : **Cindi Ananda**
NIM : **18521005**
Fakultas : **Ushuluddin Adab dan Dakwah**
Prodi : **Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI)**
Judul : **Manajemen Humas Dalam Membangun Citra Positif (Studi
Humas Pemerintah Kabupaten Lebong)**

Telah dimunaqasyahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup,
pada:

Hari/Tanggal : **Senin, 11 April 2022**

Pukul : **09.00 s/d 10.00 WIB**

Tempat : **Gedung Dakwah**

Dan telah diterima untuk melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana
Sosial (S.Sos) dalam bidang Dakwah.

Curup, Mei 2022

TIM PENGUJI

Ketua,

Sekretaris,

Dr. M., Hariya Toni, S.Sos.I., MA
NIP. 19820510 200912 1 003

Dita Verolyna, M.I.Kom
NIP. 19851216 201903 2 004

Penguji I,

Penguji II,

Pajrun Kamil, M. Kom. I
NIDN. 2115058102

Sayri Yansah, M.Ag
NIP. 19901008 200908 1 001

Mengetahui,
Dekan

Dr. H. Nelson, M.Pd.I
NIP. 19690504 19980 31 006

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang Maha Kuasa berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan karya tulis skripsi yang berjudul **“manajemen humas dalam membangun citra positif (studi humas pemerintah kabupaten Lebong)”**. Shalawat beserta salam semoga selalu tercurah kepada junjungan umat islam yakni Nabi Muhammad SAW, Allahumma sholi'ala sayyidina Muhammad wa'ala Ali sayyidina Muhammad, yang mengajarkan umat kepada jalan yang di Ridhoi-Nya.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar strata satu (S1) pada Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah (FUAD) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup .

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa adanya dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, maka tidaklah mungkin penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang memberikan sumbangsi serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Idi Warsah, M.Pd. I, selaku Rektor IAIN Curup
2. Bapak Dr. Muhammad Istan, SE., M.Pd., MM selaku Wakil Rektor I IAIN Curup
3. Bapak Dr. Ngadri, M. Ag selaku Wakil Rektor II IAIN Curup
4. Bapak Dr. Fakhruddin, S.Ag., M.Pd.I selaku Wakil Rektor III IAIN Curup

5. Bapak Nelson, S.Ag., M.Pd.I selaku Dekan FUAD IAIN Curup
6. Bapak Savri Yansah, M.Ag selaku Ketua Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam IAIN Curup
7. Bapak Dr. M., Hariya Toni, S.Sos. I., MA selaku pembimbing akademik sekaligus Pembimbing I, dan ibu Dita Verolyna, M.I.Kom. I selaku Pembimbing II yang telah sabar memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini
8. Kedua orang tua Bapak Nahwan Wijaya dan Ibu Jamila serta adik-adik Apta Adi Kara dan Muhammad Haiqal Akbar
9. Pihak Dinas Kominfo-SP Lebong yang telah membantu dalam proses penelitian.

Semoga Allah SWT selalu memberikan berkah dan karunia-Nya atas semua kebaikan mereka. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Curup, 23 Mei 2022

Penulis



Cindi Ananda
Nim. 18521005

MOTTO

“Perhatikan apa yang kamu pikirkan kerana itu akan keluar menjadi ucapan, perhatikan ucapan mu karena itu akan melahirkan tindakan, perhatikan tindakan yang kamu lakukan karena itu akan menjadi kebiasaan, perhatikan kebiasaan kamu dari bangun tidur sampai tertidur lagi karena itu akan menciptakan karakter, perhatikan karakter mu karena demikianlah takdir mu”

“Keberhasilan itu terdiri dari ide dan eksekusi. Kalau hanya ada ide tanpa ada eksekusi, maka tidak akan ada keberhasilan”

PERSEMBAHAN

Dengan kerendahan hati penulis persembahkan skripsi ini untuk:

1. Ayahanda Nahwan Wijaya, Ibunda Jamila dan adik-adik ku Apta Adi Kara dan Muhammad Haiqal Akbar yang senantiasa memberika motivasi, dukungan dan doa untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Keluarga Besar ku kakek, nenek, Wak, Bibik, Paman, Om serta sepupu-sepupu dan semua sanak saudara yang selalu mendoakan.
3. Pembimbing skripsi Dr. M., Hariya Toni, S.Sos. I., MA, Ibu Dita Verolyna, M.I.kom, kepala Program Studi Komunikasi Dan Penyiaran Islam bapak Savri Yansah, M.Ag serta para pendidik, Dosen IAIN Curup.
4. Teman-teman ku Niken Anika Pitri, Dewi Mayang Sari, Arsy Ilahi, Ayun Sundari, Fazriati Utami, Ummatur Rahma, Sulastri, Ely Rastandi, Jeni Rolenza, Wini Krisdayanti, yang selalu memotivasi.
5. Rekan-rekan seperjuangan Program Studi Komunikasi Dan Penyiaran Islam angkatan 2018.
6. Teman-teman kosan putri bungsu, teman-teman satu organisasi serta teman-teman yang telah ikut serta memberikan dukungan dan do'a yang tidak bisa disebutkan satu persatu, penulis mengucapkan terima kasih.

ABSTRAK

“Manajemen Humas Dalam Membangun Citra Positif (Studi Humas Pemerintah Kabupaten Lebong)”

Suatu pemerintahan pasti ada saja isu yang muncul, jika tidak disikapi dengan baik maka akan terjadi krisis yang bisa mempengaruhi citra positif kabupaten Lebong menjadi buruk, maka humas merupakan ujung tombak untuk mempertahankan citra positif kabupaten Lebong. Masyarakat juga ingin tahu apa saja yang dikerjakan oleh pemerintah apa pemerintah hanya bersantai saja ataukah benar-benar bekerja untuk masyarakat atau hanya sekedar janji manis saat kampanye saja, disini humas berperan penting untuk menginformasikan tentang kegiatan pemerintah setiap harinya agar masyarakat menjadi tahu. Humas dalam menjalankan tugasnya haruslah memiliki manajemen yang baik. Permasalahan utama yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana manajemen humas dalam mempertahankan citra positif kabupaten Lebong berdasarkan fungsi manajemen yaitu *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (pelaksanaan/penggerakan), *controlling* (evaluasi/pengawasan) humas dalam meningkatkan citra positif Kabupaten Lebong.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen humas dalam mempertahankan citra positif kabupaten Lebong berdasarkan fungsi manajemen yaitu *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (pelaksanaan/penggerakan), *controlling* (evaluasi/pengawasan) apakah berpengaruh dalam mempertahankan citra positif

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang bersifat deskriptif kualitatif dan subjek penelitian ini adalah humas pemerintah Kabupaten Lebong. Data penelitian ini diperoleh dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dengan menggunakan teori *image Restoration*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa humas Kabupaten Lebong sejauh ini mampu mempertahankan citra positif Pemerintah Kabupaten Lebong dengan menggunakan manajemen yang baik. Terbukti dengan berapa pun isu yang muncul tidak pernah membuat citra pemerintah Kabupaten Lebong menjadi negatif, fungsi manajemen yang dilaksanakan humas Kabupaten Lebong diantaranya: Perencanaan (menentukan sasaran dan tujuan, perencanaan anggaran, perencanaan strategi, perencanaan kerja sama, perencanaan operasional, perencanaan insidental), pengorganisasian (sumber daya manusia dan sumber daya fisik), pelaksanaan (pemberian reward, punishment, motivasi, bimbingan dan arahan), pengawasan (pengawasan langsung dan pengawasan tidak langsung). Humas juga selalu mempublikasikan kegiatan pemerintah dengan memanfaatkan perkembangan teknologi. Hal ini dinilai efektif untuk mempertahankan citra positif Kabupaten Lebong.

Kata Kunci: Manajemen, Humas, Dalam Meningkatkan Citra Positif, Studi Humas Kabupaten Lebong

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan Pembimbing.....	ii
Pernyataan bebas plagiasi	iii
Halaman Pengesahan	iv
Kata Pengantar.....	v
Motto	vii
Persembahan	viii
Abstrak.....	ix
Daftar Isi	x

BAB 1: PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	8

BAB II: LANDASAN TEORITIS

A. Konsep Manajemen.....	10
1. Pengertian Manajemen	10
2. Unsur- Unsur Manajemen.....	11
3. Karakteristik Manajemen.....	13
4. Fungsi Manajemen.....	14
B. Humas.....	20
1. Pengertian Humas	20
2. Humas dan Hubungannya.....	26
3. Tujuan Humas.....	30
4. Fungsi Humas	31
C. Manajemen Humas	
1. Pengertian Manajemen Humas.....	32
2. Humas Sebagai Alat Manajemen.....	32
3. Proses Manajemen Dalam Humas.....	33
D. Citra	34
1. Pengertian Citra	34
2. Proses Pembentukan citra	35
3. Jenis-Jenis Citra	38
E. Strategi mempertahankan citra positif dengan teori image restoration.....	40
F. Kerangka Konseptual	43

BAB III: METODE PENELITIAN

A. Pengertian Metode Penelitian.....	44
B. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	45
C. Subjek dan Informan	46
D. Sumber Data	48
E. Metode Pengumpulan Data	49
F. Teknik Analisis Data	51
G. Pemeriksaan Keabsahan Data	53

BAB IV: HASIL PENELITIAN

A. Wilayah Setting Penelitian	55
1. Sejarah Kabupaten Lebong	55
2. Keadaan Geografis Kabupaten Lebong.....	58
3. Visi-Misi Pemerintah Kabupaten Lebong.....	64
B. Profil Informan.....	65
C. Temuan-Temuan Penelitian	66
1. Planning (perencanaan) manajemen humas dalam membangun citra positif Kabupaten Lebong	66
2. Organizing (pengorganisasian) manajemen humas dalam membangun citra positif Kabupaten Lebong	69
3. Actuating (pelaksanaan/penggerakan) manajemen humas dalam membangun citra positif Kabupaten Lebong	71

4. Controlling (evaluasi/pengawasan) manajemen humas dalam membangun citra positif Kabupaten Lebong	72
D. Pembahasan Penelitian	74
1. Planning (perencanaan) manajemen humas dalam membangun citra positif Kabupaten Lebong	74
2. Organizing (pengorganisasian) manajemen humas dalam membangun citra positif Kabupaten Lebong	79
3. Actuating (pelaksanaan/penggerakan) manajemen humas dalam membangun citra positif Kabupaten Lebong	83
4. Controlling (evaluasi/pengawasan) manajemen humas dalam membangun citra positif Kabupaten Lebong	84

BAB V: PENUTUP

A. Kesimpulan.....	87
B. Saran.....	89

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Kabupaten Lebong memiliki 12 kecamatan, 11 kelurahan, dan 93 desa, daftar kecamatan dan kelurahan di Kabupaten Lebong.....	61
Tabel 4.2 Nama-nama informan	66

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Humas adalah suatu rangkaian kegiatan yang diorganisasikan sebagai suatu rangkaian kampanye atau program terpadu, dan semuanya itu berlangsung secara berkesinambungan dan teratur. Jadi, humas bukanlah kegiatan yang sifatnya sembarangan atau dadakan¹.

Humas sangatlah penting dalam suatu organisasi dan pemerintahan karena humas merupakan ujung tombak dalam mengelola citra. Karena Aset penting dalam suatu organisasi dan instansi adalah citra, maka dari itu citra ini harus di manajemenkan. Citra merupakan cara pandang pihak lain terhadap instansi atau organisasi. Pihak lain yang dimaksud adalah publik². Dalam riset mengenai kegiatan humas, ada dua tanggung jawab dalam kegiatan humas yaitu peran sebagai teknisi dan manajemen. Humas melaksanakan tiga peran, pertama sebagai pemberi penjelasan, yaitu orang yang bekerja sebagai konsultan dalam mendefenisikan. Masalah, menyarankan pilihan dan memantau implementasi kebijakan. Kedua sebagai fasilitator komunikasi, yaitu orang yang biasanya bertugas dalam suatu organisasi yang berkaitan langsung dengan lingkungan yang berperan untuk menjaga hubungan dan komunikasi dua arah. Ketiga

¹ Frank Jefkins, *Public Relation*, (Jakarta: Erlangga, 1996), hlm. 8-9

² Soemirat dkk, *Dasar Dasar Public Relation*, (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2005), hlm. 78

sebagai fasilitator pemecahan masalah, yaitu orang yang bermitra dengan senior untuk mengidentifikasi dan memecahkan masalah.³

Dampak jika humas tidak dikelola dengan baik yaitu citra pemerintahan akan mudah menurun, isu yang muncul di pemerintahan akan mudah menyebar dan akan terjadinya krisis, yang mana krisis adalah situasi yang berbahaya dan tidak bisa dikendalikan.

Humas dalam menjalankan tugas dan fungsinya nya pasti menggunakan manajemen yang efektif serta efisien agar tujuannya tercapai. Manajemen secara sederhana berarti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan kontrol, dan evaluasi. Manajemen sebagai sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran secara efektif dan efisien. Artinya tujuan manajemen humas untuk menyelesaikan masalah-masalah yang timbul dalam masyarakat maupun di tubuh lembaga pendidikan, melalui pendekatan sosiologis dan ajakan yang komunikatif, sehingga timbul rasa saling mengerti, saling sepakat, dan saling memberikan manfaat.

Kebutuhan Manajemen humas di lembaga pemerintahan tidak bisa disampingkan sebab lembaga butuh pencitraan, nama baiknya harus selalu dijaga dan ditingkatkan. Dengan cara memanajemenkan isu-isu yang beredar

³ Fairuz Hayatus Syafari, "*Manajemen Humas Pemerintah Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*". Jurnal Ilmiah dan Komunikasi. Vol. V No. 9. 2014, hlm. 42

ditengah masyarakat tujuannya adalah untuk meningkatkan dan menggiring opini yang semakin positif dan mempertahankan citra pemerintahan.

Adapun fungsi manajemen adalah sebagai *Planning, Organizing, Leading, Controlling*.⁴ Hubungan Masyarakat merupakan fungsi manajemen yang mendukung komunikasi, pengertian, penerimaan, dan kerjasama antara organisasi dengan eksternalnya, melibatkan manajemen dalam permasalahan atau persoalan, membantu manajemen memperoleh penerangan mengenai dan tanggap terhadap opini publik, Pemerintah merupakan suatu organisasi yang memiliki tujuan yaitu menyejahterakan rakyatnya.⁵

Suatu pemerintahan pasti banyak isu yang bermunculan, munculnya isu tersebut tidak dapat diprediksi sebelumnya, oleh sebab itu pemerintahan khususnya humas yang berperan penting diminta untuk selalu siap mengatasi isu-isu yang memungkinkan dapat membuat instansi atau pemerintahan tersebut menjadi krisis. Penanganan isu oleh instansi tentu beragam, dan berkaitan besar kepada potensi isu yang muncul tersebut mempengaruhi citra pemerintahan.

Isu adalah suatu konsekuensi atas beberapa tindakan yang dilakukan oleh satu atau beberapa pihak yang dapat menghasilkan negosiasi dan penyesuaian sektor swasta, kasus pengadilan sipil atau kriminal atau dapat menjadi masalah

⁴ Slamet Mulyadi, *Manajemen Humas dan Publik Opinion Building*, (Pemekasan: Duta Media, 2019), hlm. 10-12

⁵ Amelia Magdalena, “Identifikasi Publik Berdasarkan Persepsi Situasional pada Isu Seputar Pemilihan Umum Presiden Tahun 2014 pada Publik Kota Malang”, *Jurnal Pekommas*, Vol.18 No.1, April 2015, Hlm. 37-38

kebijakan publik melalui tindakan legislatif atau perundangan. Sedangkan pengertian isu lainnya adalah sebuah masalah yang belum terpecahkan yang siap diambil keputusannya. Isu merepresentasikan suatu kesenjangan antara praktik korporat dengan harapan-harapan para *stakeholder*. Berdasarkan definisi yang telah disebutkan di atas, isu adalah suatu hal yang terjadi baik di dalam maupun di luar organisasi yang apabila tidak ditangani secara baik akan memberikan efek negatif terhadap organisasi dan berlanjut pada tahap krisis.

Ketika krisis terjadi dan diketahui oleh masyarakat, maka pada masa ini biasanya terjadi kesimpang siuran isu yang seringkali menambah buruk situasi krisis. Kondisi ini dikenal dengan nama *information gap*, dimana banyak yang memberikan komentar dan analisis penyebab dan dampak krisis. Jika pada masa ini organisasi tidak cepat tanggap dalam mengendalikan situasi dan pihak media mencari bukti dan fakta dari narasumber yang belum tentu tepat, maka krisis akan berkembang semakin parah.⁶

Contoh isu di Kabupaten Lebong yang baru-baru muncul yaitu isu tentang Mutasi. Wakil Ketua (Waka) II DPRD Lebong, Popi Ansa meminta Pemkab Lebong, bersikap tegas mengenai mutasi jabatan yang belakangan ini dikabarkan akan terjadi paling lambat bulan September 2021 ini. Ia khawatir santernya isu tersebut membuat ASN jarang masuk kantor.⁷

⁶ Firly Rachmah Istighfarin dan Magvira Yuliani, "Peran Public Relation Dalam Mengembalikan Citra Perusahaan : Studi Kasus Apartemen Cinere Bellevue Suites Pasca Kebakaran Tahun 2017", Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora, VOL.01 NO. 12. JULI 2020, hlm.237

⁷ <https://www.rmolebengkulu.id/isu-mutasi-merebak-legislator-ingatkan-asn-jangan-malas-ngantor>, diakses pada Senin 13 Desember 2021, pukul 10:52 WIB

Tidak hanya isu tentang mutasi tapi juga ada berita tentang petani keluhkan harga pupuk didepan wakil bupati Lebong Drs. Fakhurrozi, M.Pd dalam rapat koordinasi pelaksanaan musim tanam dikecamatan Amen. Permasalahan pupuk yang dibutuhkan oleh para petani saat ini masih terus dikeluhkan oleh para petani dan masih banyak petani yang belum menerima pupuk subsidi. Wakil Bupati Lebong Drs. Fakhurrozi, M.Pd ketika dikonfirmasi pun mengatakan bahwa berbagai upaya yang telah dilakukan Pemkab Lebong melalui program maupun rakor ini bertujuan untuk meningkatkan perekonomian dari sektor pertanian. Tapi tetap saja isu tentang keluhan petani tentang pupuk ini sudah menjadi permasalahan para petani, dan para petani sangat berharap permasalahan ini segera diatasi oleh pemerintah Kabupaten Lebong.⁸

Jadi isu adalah sesuatu yang menarik, namun isu perlu di manajemen agar dapat dikendalikan. Manajemen isu dibutuhkan agar isu tidak berkembang besar. Tentu yang terbaik adalah mencegah timbulnya isu karena relatif sulit untuk menghentikan isu yang sudah terlanjur muncul ke permukaan. Jika bisa hindarkanlah agar isu tidak sampai muncul, berhati hatilah dalam 2 hal yaitu dalam perkataan dan perbuatan karena dampak dari perkataan dan perbuatan itulah yang kemudian akan memunculkan isu.⁹

Dalam suatu pemerinthana pasti ada saja isu yang muncul, jika tidak disikapi dengan baik maka akan terjadi krisis yang bisa mempengaruhi citra

⁸ Dap, Depan Wabup, Petani Keluhkan Harga Pupuk, Radar Lebong, Selasa, 14 Desember 2021. Hlm 8

⁹ Yeni Usman, "Peran Public Relations Dalam Manajemen Isu Dan Komunikasi Krisis" Jurnal Ilmu Dakwah dan Komunikasi, Vol.V No 10, (Oktober 2014), hlm. 112-113

positif kabupaten Lebong menjadi buruk, maka humas merupakan ujung tombak untuk mempertahankan citra positif kabupaten Lebong. Masyarakat juga ingin tahu apa saja yang dikerjakan oleh pemerintah apa pemerintah hanya bersantai saja atautkah benar-benar bekerja untuk masyarakat atau hanya sekedar janji manis saat kampanye saja, disini humas berperan penting untuk menginformasikan tentang kegiatan pemerintah setiap harinya agar masyarakat menjadi tahu. Humas dalam menjalankan tugasnya haruslah memiliki manajemen yang baik yang didalamnya mencakup fungsi perencanaan humas, pengorganisasian humas, penggerakan/pelaksanaan humas, serta evaluasi atau pengawasan yang disesuaikan dengan tujuan dan sasaran humas agar dapat dilaksanakan lebih terarah, efektif, efisien, dan profesional.

Jika melihat betapa pentingnya keberadaan humas diantara pemerintah dan masyarakat untuk menjaga citra pemerintahan, betapa pentingnya manajemen dalam pelaksanaan kegiatan dan tugas humas, maka yang menjadi pertanyaan saat ini, bagaimana dengan manajemen humas dalam mempertahankan citra positif Kabupaten Lebong.

Kabupaten Lebong juga merupakan kabupaten asal peneliti sekaligus peneliti merupakan penerima Beasiswa Prestasi dari Pemerintah Kabupaten Lebong , sehingga membuat peneliti tertarik untuk memilih penelitian di daerah Kabupaten Lebong. Peneliti juga tertarik untuk meneliti mengenai bagaimana manajemen humas Pemda Lebong dalam membangun citra positif Pemerintahan Kabupaten Lebong. Seperti yang kita ketahui bahwa humas berperan penting untuk mengatasi masalah yang berhubungan dengan citra pemerintah selain itu

humas selalu menjadi jembatan membangun situasi komunikasi yang kondusif antara pemerintah dan masyarakat dalam rangka manajemen humas itu sendiri.

Dari uraian di atas maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai permasalahan tersebut, dengan mengangkat judul “Manajemen Humas Dalam Membangun Citra Positif (Studi Humas Pemerintah Kabupaten Lebong”

B. Rumusan Masalah

Peneliti merumuskan permasalahan agar penelitian ini tersusun, teratur, terarah, dan sistematis. Maka dari itu dapat di rumuskan masalahnya adalah: Bagaimana manajemen humas dalam membangun citra positif Pemerintah Kabupaten Lebong berdasarkan fungsi manajemen.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian yang peneliti paparkan pada latar belakang. Ruang lingkup seputar hubungan masyarakat sangat luas. Maka peneliti membatasi masalah dengan ruang lingkup yang lebih sempit. Adapun batasan masalah pada penelitian ini hanya akan membahas mengenai manajemen humas dalam meningkatkan citra positif kabupaten Lebong, yaitu:

1. Mendeskripsikan mengenai planning(perencanaan) humas dalam membangun citra positif
2. Mendeskripsikan mengenai Organizing(pengorganisasian) humas dalam membangun citra positif
3. Mendeskripsikan mengenai Actuating(pelaksanaan) humas dalam membangun citra positif

4. Mendeskripsikan mengenai Controlling(pengawasan) humas dalam membangun citra positif

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pemaparan identifikasi masalah yang telah disebutkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini akan menjawab setiap identifikasi masalah tersebut, yaitu:

- a. Untuk mengetahui manajemen humas dalam membangun citra positif pemerintah Kabupaten Lebong

E. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian merupakan dampak dari tercapainya tujuan penelitian. Secara garis besar, manfaat penelitian terdiri atas manfaat akademis yang diarahkan pengembangan ilmu atau kegunaan teoritis dan manfaat praktis, yaitu membantu memecahkan masalah dan mengantisipasi masalah yang ada pada objek yang diteliti.

- a. Manfaat Teoritis

Sebagai bahan informasi diharapkan bisa bermanfaat untuk penelitian lanjutan bagi peneliti atau pihak lain tentang ilmu kehumasan. Serta mampu menjadi perbandingan antara teori dari mata kuliah yang didapat dibangku kuliah dengan yang terjadi dilapangan.

b. Manfaat Praktis

1. Untuk Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan, terutama dalam bidang kehumasan.

2. Untuk Pemerintah Kabupaten Lebong

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam upaya manajemen humas di dalam membangun citra positif pemerintah Kabupaten Lebong, sehingga antara Pemerintah Kabupaten Lebong dan masyarakatnya dapat menjalin hubungan yang baik.

3. Untuk Institut Agama Islam Negeri Curup

Untuk menambah koleksi pustaka dan bahan bacaan bagi mahasiswa program studi Komunikasi dan Penyiaran Islam pada khususnya dan mahasiswa IAIN pada umumnya sehingga dapat dijadikan referensi bagi penelitian sejenis.

BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Konsep Manajemen

1. Pengertian Manajemen

Secara etimologi, kata manajemen diambil dari bahasa Prancis kuno, yakni “management” yang artinya adalah seni dalam mengatur dan melaksanakan. Manajemen adalah sebuah proses untuk mengatur sesuatu yang dilakukan oleh sekelompok orang atau organisasi untuk mencapai tujuan organisasi tersebut dengan cara bekerja sama memanfaatkan sumber daya yang dimiliki. Manajemen dapat juga didefinisikan sebagai upaya perencanaan, pengkoordinasian, pengorganisasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran secara efisien dan efektif. Efektif dalam hal ini adalah untuk mencapai tujuan sesuai perencanaan dan efisiensi untuk melaksanakan pekerjaan dengan benar dan terorganisir.¹⁰

Manajemen sebagai ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan. Pada prinsipnya, manajemen bukan hanya ilmu dan seni, melainkan juga kombinasi keduanya. Kombinasi itu tidak dalam proporsi yang tetap, tetapi dalam proporsi yang bermacam-macam¹¹.

¹⁰ Wahyuni Choiriyati, dkk, *Manajemen Humas*, (Bandung: Widina Bhakti Persada, 2020), hlm. 13

¹¹ Yusuf Zainal Abidin, *Manajemen Komunikasi*, (Bandung: Pustaka Setia, 2015), hlm. 52

2. Unsur- Unsur Manajemen

Terdapat unsur-unsur dalam manajemen, yaitu yang dikenal dengan 6M adalah:

a. Manusia

Dalam manajemen, faktor manusia adalah yang paling menentukan. Manusia yang membuat tujuan dan manusia pula yang melakukan proses untuk mencapai tujuan. Tanpa ada manusia tidak ada proses kerja.

b. Money (Uang)

Uang merupakan salah satu unsur yang tidak dapat diabaikan. Uang merupakan alat tukar dan alat pengukur nilai. Besar-kecilnya hasil kegiatan dapat diukur dari jumlah uang yang beredar (cash flow) dalam perusahaan. Oleh karena itu, uang merupakan alat (tools) yang penting untuk mencapai tujuan, karena segala sesuatu harus diperhitungkan secara rasional. Hal ini akan berhubungan dengan berapa uang yang harus disediakan untuk membiayai gaji tenaga kerja, kebutuhan material atau bahan baku, pembelian dan perawatan peralatan yang dibutuhkan yang kesemuanya dalam rangka mencapai tujuan perusahaan

c. Materials (Bahan-bahan)

Material terdiri dari bahan setengah jadi (raw material) dan bahan jadi. Dalam dunia usaha untuk mencapai hasil yang lebih baik, selain manusia yang ahli dalam bidangnya, juga harus dapat menggunakan material/bahan baku sebagai salah satu sarana. Sebab material dan manusia tidak dapat dipisahkan. Tanpa material tidak akan tercapai hasil yang

dikehendaki. Penentuan jumlah material juga menentukan produktivitas dan efisiensi perusahaan dalam aktivitas operasionalnya.

d. Machine (Mesin)

Dalam kegiatan perusahaan, mesin sangat diperlukan. Penggunaan mesin akan membawa kemudahan atau menghasilkan keuntungan yang lebih besar, serta menciptakan efisiensi kerja. Produktivitas akan semakin tinggi dengan kehadiran teknologi canggih sebagai pengganti dari tenaga manusia yang terbatas dan memiliki biaya relatif besar.

e. Methods (Metode)

Dalam pelaksanaan kerja, diperlukan metode metode kerja atau sistem-sistem kerja. Suatu tata cara kerja yang baik akan memperlancar jalannya pekerjaan. Sebuah metode atau sistem kerja akan sangat dibutuhkan dalam menjalankan seluruh aktivitas operasional perusahaan. Metode atau sistem ini bertindak sebagai pemandu sikap dan tingkah laku, serta tata cara dalam proses pekerjaan, sehingga diharapkan dalam pelaksanaannya sesuai dengan alur dan ketentuan yang berlaku di perusahaan tersebut. Akan tetapi, hal yang perlu diingat meskipun metode atau sistem yang dibangun sudah cukup baik, sedangkan orang yang melaksanakannya tidak mengerti atau tidak mempunyai pengalaman, maka hasilnya tentu tidak akan memuaskan.

f. Market (Pasar)

Dalam dunia bisnis, pasar memegang posisi yang cukup penting dan strategis. Pasar sebagai ujung tombak dalam aktivitas bisnis, karena di

sanalah bisnis bisa mendapatkan keuntungan. Bisnis selalu mengedepankan customer oriented atau market oriented, di mana sebagai pelaku bisnis apabila ingin berkembang dan maju, maka harus mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan pasar. Perusahaan yang mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pasar akan tetap bertahan dan mampu bersaing dalam lingkungan persaingan yang kompetitif.¹²

3. Karakteristik Manajemen

- a. Manajemen merupakan perpaduan antara ilmu dan seni untuk mencapai tujuan organisasi.
- b. Manajemen adalah proses yang sistematis, terkoordinasi, dan kooperatif dalam memanfaatkan sumber daya manusia dan sumber lainnya.
- c. Manajemen mempunyai tujuan tertentu. Berhasil tidaknya tujuan itu tergantung pada kemampuan seseorang dalam menggunakan potensi yang ada.
- d. Manajemen merupakan sistem kerja sama yang kooperatif dan rasional.
- e. Manajemen didasarkan pada pembagian kerja, tugas, dan tanggung jawab yang teratur.

Menurut Handoko, ada tiga alasan manajemen diperlukan, yaitu sebagai berikut:

- a. Mencapai tujuan, manajemen dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi.

¹² Roni Angger Aditama, *Pengantar Manajemen*, (Malang: Meiga Lettucia, 2020), hlm. 4-6

- b. Menjaga keseimbangan, manajemen dibutuhkan untuk menjaga keseimbangan antara tujuan, sasaran, dan kegiatan yang saling bertentangan dari pihak-pihak yang berkepentingan dalam organisasi.
- c. Mencapai efisiensi dan efektifitas, Suatu kerja organisasi dapat diukur dengan banyak cara yang berbeda. Cara umum yang banyak digunakan adalah menggunakan patokan efisiensi dan efektifitas. Efisiensi adalah kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan benar. Adapun efektifitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan untuk pencapaian tujuan.¹³

4. Fungsi Manajemen

a. Planning (Perencanaan)

Perencanaan adalah proses yang mendefinisikan tujuan dari organisasi, membuat strategi yang akan digunakan untuk mencapai tujuan dari organisasi, serta mengembangkan rencana aktivitas kerja organisasi. Dalam mengawali setiap aktivitas pada sebuah pekerjaan dalam organisasi bisnis, dibutuhkan fungsi perencanaan sebagai tahapan pertama untuk menentukan arah dan tujuan organisasi bisnis ke depan.

1) Perencanaan memiliki manfaat:

a) Protective Benefit

Perencanaan disusun dimaksudkan untuk menekan atau meminimalisir kemungkinan risiko kesalahan dan kegagalan sehingga maksud dari tujuan organisasi bisnis dapat tercapai.

¹³ Ibid. hlm. 52-53

b) Positive Benefit

Perencanaan disusun dimaksudkan untuk memastikan bahwa arah dan tujuan organisasi bisnis yang sudah ditentukan dalam Visi dan Misi perusahaan dapat tercapai sesuai dengan apa yang diharapkan.

2) 4 (empat) pendekatan dalam menyusun perencanaan di antaranya:

- a) Top-Down Approach (Pendekatan Atas-Bawah) adalah pendekatan perencanaan di mana penyusunan rencana dilakukan oleh manajemen puncak terlebih dahulu, lalu diteruskan ke level di bawahnya.
- b) Bottom-Up Approach (Pendekatan Bawah-Atas) adalah pendekatan perencanaan dimana penyusunan rencana dilakukan oleh middle management. Dalam hal ini, manajer atau supervisor terlebih dahulu, lalu diteruskan ke top management.
- c) Interactive/Combine Approach (Pendekatan Interaksi/Campuran) adalah pendekatan perencanaan dimana penyusunan rencana dilakukan secara bersama-sama antara manajemen puncak, manajer, serta supervisor untuk kemudian didiskusikan bersama.
- d) Group Approach (Pendekatan kelompok) Adalah pendekatan perencanaan dimana organisasi bisnis atau perusahaan tidak ingin bisnis utamanya atau aktivitas rutinitas mereka terganggu, maka perusahaan meminta bantuan pihak ketiga (eksternal) dalam

menyusun perencanaan. Pihak ketiga tersebut biasanya disebut sebagai konsultan

3) Berdasarkan tingkatan perencanaan, terbagi atas:

a) Perencanaan Strategis, adalah suatu rencana jangka panjang yang bersifat menyeluruh, memberikan rumusan ke mana perusahaan akan diarahkan, dan bagaimana sumber daya dialokasikan untuk mencapai tujuan selama jangka waktu tertentu dalam berbagai kemungkinan di setiap keadaan lingkungan yang dinamis. Perencanaan strategis menitik berat pada visi organisasi yang ingin dicapai. Dengan melakukan analisis lingkungan internal dan eksternal guna mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman, sehingga data terkait informasi tersebut akan menjadi dasar pengambilan keputusan manajemen puncak dalam menentukan perencanaan strategis.

b) Perencanaan Operasional, adalah suatu rencana jangka pendek dan merupakan implementasi dari rencana strategis jangka panjang, menjelaskan hal-hal yang bersifat detail dan teknis operasional untuk memastikan pelaksanaan tercapainya tujuan. Perencanaan operasional sebenarnya lebih kepada cara atau metode yang akan dilakukan dalam rangka implementasi perencanaan strategis.

4) Empat tahapan dasar perencanaan:

a) Menentukan tujuan dan serangkaian tujuan.

b) Merumuskan keadaan saat ini.

- c) Mengidentifikasi segala kemudahan dan hambatan.
 - d) Mengembangkan rencana atau serangkaian kegiatan untuk pencapaian tujuan.
- 5) Berdasarkan jangka waktunya, perencanaan terbagi atas:
- a) Rencana Jangka Panjang

Perencanaan jangka panjang biasanya mempunyai jangka waktu 10, 20, atau 25 tahun. Karena demikian panjangnya siklus perencanaan ini, maka perencanaan jangka panjang memuat rencana-rencana yang bersifat umum, global, dan belum terperinci. Perencanaan jangka panjang bersifat perspektif, yaitu memberikan arah yang jelas bagi perencanaan yang berjangka waktu lebih pendek. Perencanaan jangka panjang masih perlu dijabarkan lagi menjadi perencanaan jangka menengah dan seterusnya dijabarkan menjadi perencanaan jangka pendek.
 - b) Rencana Jangka Menengah

Perencanaan jangka menengah biasanya mempunyai 4 sampai dengan 7 tahun. Perencanaan jangka menengah disusun berdasarkan perencanaan jangka panjang yang selanjutnya perlu dijabarkan lagi menjadi perencanaan jangka pendek. Repelita termasuk jenis perencanaan jangka menengah yang kemudian dijabarkan ke dalam perencanaan tahunan, yaitu perencanaan jangka pendek yang bersifat operasional.
 - c) Rencana Jangka Pendek

Perencanaan jangka pendek biasanya mempunyai jangka waktu kurang dari 4 tahun. Salah satu perencanaan jangka pendek yang sering

b. Organizing (Pengorganisasian)

Pengorganisasian didefinisikan sebagai proses kegiatan penyusunan atau alokasi sumber daya organisasi dalam bentuk desain organisasi atau struktur Organisasi sesuai dengan tujuan perusahaan yang tertuang di dalam visi dan misi perusahaan, sumber daya organisasi, dan lingkungan bisnis perusahaan tersebut.

Yang dimaksud dengan sumber daya organisasi di atas terbagi menjadi 3 (tiga) macam, antara lain:

- 1) Sumber daya manusia (SDM), meliputi tenaga kerja/karyawan, baik dari level operasional sampai dengan manajerial.
- 2) Sumber daya fisik, meliputi tanah, mesin, gedung, fasilitas perusahaan, dsb.
- 3) Sumber daya organisasional, meliputi brand/merk, prosedur dan kebijakan (SOP/IK), sistem informasi dan teknologi, dsb.

c. Actuating (Pelaksanaan)

Actuating adalah suatu tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota kelompok berusaha untuk mencapai sasaran yang sesuai dengan perencanaan manajerial dan usaha-usaha organisasi. Dengan kata lain, sebuah pelaksanaan adalah proses implementasi dari segala bentuk rencana,

konsep, ide, dan gagasan yang telah sebelumnya disusun, baik pada level manajerial maupun level operasional dalam rangka mencapai tujuan, yaitu visi dan misi organisasi.

Berikut beberapa kegiatan yang biasa dilakukan fungsi pelaksanaan:

1. Pemberian Reward (penghargaan)
2. Punishment (hukuman)
3. Bimbingan serta pemberian motivasi terhadap tenaga kerja.
4. Sosialisasi tugas dan seluruh kebijakan dengan jelas
5. Penjelasan tugas pekerjaan secara rutin dan jelas, setelah pekerjaan dilaksanakan dengan baik maka ada yang namanya reward

d. Controlling (Kontrol/Evaluasi)

Controlling adalah salah satu fungsi manajemen untuk melakukan control atau evaluasi terhadap kinerja organisasi. Dalam hal ini guna memastikan bahwa apa yang sudah direncanakan, disusun, dan dijalankan dapat berjalan sesuai dengan aturan main atau prosedur yang telah dibuat. Selain itu, fungsi manajemen ini akan bisa memonitor kemungkinan ditemukannya penyimpangan dalam praktik pelaksanaannya, sehingga bisa segera terdeteksi lebih dini untuk dapat dilakukan upaya pencegahan dan perbaikan. Pada dasarnya, pengawasan merupakan tindak lanjut dari fungsi-fungsi sebelumnya, bahwa dalam serangkaian fungsi atau aktivitas dalam sebuah organisasi dibutuhkan kontrol atau evaluasi guna memastikan bahwa semua dijalankan sesuai dengan standar dan aturan yang berlaku.

Pengawasan mencakup hal-hal sebagai berikut:

- 1) Penentuan apa yang akan dicapai oleh organisasi tertuang di dalam visi dan misi.
- 2) Penentuan apa yang akan digunakan sebagai pedoman tertuang di dalam standard operating procedure (SOP)/intruksi kerja (IK).
- 3) Penentuan apa yang dijadikan sebagai acuan dalam target penetapan tujuan, yakni tertuang di dalam KPI (key performance indicator).
- 4) Telaah apa yang sedang dan sudah berjalan hingga saat ini, kendala atau problem yang dialami, serta alternatif solusi yang ditawarkan.
- 5) Penentuan tindakan yang harus segera dilakukan guna perbaikan berkelanjutan dan konsisten sampai dengan tercapainya tujuan perusahaan.¹⁴

B. Humas

1. Pengertian Humas

Humas merupakan kependekan dari “Hubungan Masyarakat”. Dalam bahasa Inggris, humas diberi sebutan public relations, yaitu kegiatan komunikasi khusus yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dalam upaya penyebaran informasi sesuai tujuan yang diinginkan.

Humas merupakan seluruh upaya yang dilakukan secara tersusun dan berkelanjutan dalam rangka mengkondisikan dan memelihara niat baik serta pengertian antara suatu organisasi dengan segenap khalayaknya (Anggoro, 2008). Humas juga dapat diartikan sebagai kegiatan melakukan publikasi tentang

¹⁴ Roni Annger Aditama, Op.Cit, hlm. 11-21

kegiatan organisasi yang harus diketahui oleh pihak luar secara luas dan humas merupakan proses interaksi yang bertujuan untuk menciptakan opini publik yang saling menguntungkan (simbiosis mutualisme), menanamka kepercayaan yang baik, serta menumbuhkan citra positif dari publik.¹⁵

Merujuk pada beberapa pengertian humas yang di atas, dapat disimpulkan bahwa humas adalah suatu kegiatan yang diatur sedemikian rupa, berlangsung secara terprogram, kontinu, dan teratur dalam sebuah program organisasi, dan bukan kegiatan yang dilakukan sembarangan dan asal-asalan, dilakukan oleh seseorang atau beberapa orang yang ahli dalam mengatur tatakelola komunikasi yang baik sehingga terciptanya kepercayaan dan citra positif dari masyarakat.¹⁶

Humas pemerintah atau *government public relations*, menurut tindakan yang ditujukan kepada menghasilkan pendapat dan iklim pendapat yang mendukung instansi.

Batasan humas pemerintah adalah fungsi manajemen yang sah, yang membantu menjadikan badan, departemen, dan entitas publik lainnya tanggap terhadap warga dan semua ini tercipta untuk mereka. Jadi dalam batasan ini tegas dinyatakan bahwa humas pemerintah merupakan fungsi manajemen yang tugasnya membantu organisasi di lingkungannya untuk tanggap terhadap warga secara timbal-balik. Artinya, humas pemerintah juga bertugas untuk menerima masukan dari warganya.

¹⁵ Wahyuni Choiriyati, dkk, *Manajemen Humas*, (Bandung: Widina Bhakti Persada, 2020), hlm. 13

¹⁶ Ibid, hlm 14

Humas pemerintah adalah fungsi manajemen yang membantu organisasi merumuskan tujuan organisasi serta membantu organisasi beradaptasi dengan tuntutan konstituen dan lingkungan. Dengan demikian, humas pemerintah juga sebagai mata dan telinga organisasi, bagaimana mengelola tuntutan konstituen dan kemudian memberikan masukan kepada organisasi.¹⁷

Berdasarkan Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 371/KEP/M.KOMINFO/8/2007 tentang Kode Etik Hubungan Masyarakat Pemerintahan, yang dimaksud humas pemerintah adalah aktivitas lembaga dan atau individu yang melaksanakan fungsi manajemen dalam bidang komunikasi dan informasi kepada publik pemangku kepentingan (stakeholders) dan sebaliknya.

Dalam Keputusan Menteri tersebut juga dibedakan antara humas pemerintah dan humas pemerintahan. Di dalam Pasal 1 (6) dinyatakan bahwa yang dimaksud dengan humas pemerintahan adalah segenap tindakan-tindakan yang dilakukan oleh suatu instansi/perusahaan dalam usaha membina hubungan yang harmonis dengan khalayak internal dan eksternal dan membina martabat instansi/perusahaan dalam pandangan khalayak internal dan eksternal guna memperoleh pengertian, kepercayaan, kerja sama dan dukungan dari khalayak internal dan eksternal dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya.

Tampak bahwa batasan humas pemerintah dari Keputusan Menteri Kominfo di atas sejalan dengan Peraturan Menpan. Berdasarkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor

¹⁷ Suprawoto, *Government Public Relation*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2018), hlm. 48

PER/12/M.PAN/08/TAHUN 2007 tentang Pedoman Umum Hubungan Masyarakat Di Lingkungan Instansi Pemerintah pada Pasal 1 ayat (1) yang dimaksud dengan hubungan masyarakat di lingkungan instansi pemerintah yang selanjutnya disebut humas pemerintah adalah aktivitas lembaga dan atau individu yang melakukan fungsi manajemen dalam bidang komunikasi dan informasi kepada publik pemangku kepentingan dan sebaliknya.

Hal ini bisa dipahami karena peraturan Menpan tersebut merupakan tindak lanjut dari Keputusan Menkominfo. Namun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 55 tahun 2011 tentang Pedoman Umum Hubungan Media di Lingkungan Instansi Pemerintah memberikan batasan humas pemerintah yang agak berbeda. Disebutkan bahwa 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 dan saling menguntungkan dengan publiknya melalui berbagai sarana kehumasan dalam rangka menciptakan citra dan reputasi yang positif instansi pemerintah. Walaupun kalimat dalam peraturan Menpan tersebut kelihatan berbeda, akan tetapi secara substantif maknanya tidak jauh berbeda.

Beberapa pendapat tentang humas pemerintah, yang paling banyak digunakan dalam praktik kehumasan sehari-hari di pemerintahan adalah yang termaktub di dalam Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 371/KEP/M.KOMINFO/8/2007 tentang Kode Etik Hubungan Masyarakat Pemerintahan dan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara

Nomor PER/12/M.PAN/08/TAHUN 2007 tentang Pedoman Umum Hubungan Masyarakat di Lingkungan Instansi Pemerintah. Jika disarikan, maka inti dari definisi humas pemerintah adalah aktivitas lembaga negara dan atau individu yang melaksanakan fungsi manajemen dalam bidang komunikasi dan informasi kepada publik, pemangku kepentingan (stakeholder), serta warga negara atau masyarakat dan sebaliknya. Salah satu perbedaan mendasar dalam Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika dan Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara dengan batasan yang penulis tawarkan tersebut di atas adalah adanya penambahan kata "warga negara atau masyarakat." Hal ini karena sasaran humas pemerintah tidak hanya publik dan pemangku kepentingan, akan tetapi juga warga negara atau masyarakat luas.

Beberapa batasan tentang humas pemerintah yang telah dikemukakan, ada beberapa hal yang dapat ditekankan, yakni:

a. Humas pemerintah merupakan fungsi manajemen.

Dapat diartikan bahwa humas pemerintah melekat pada fungsi manajemen, dalam hal ini manajemen pemerintahan. Maka jelas bahwa pemerintah tidak akan dapat berjalan sebagaimana mestinya tanpa adanya humas, apalagi dalam kehidupan masyarakat dengan perkembangan teknologi seperti sekarang ini. Humas pemerintah diharapkan melaksanakan kegiatan di antaranya menjadi lembaga yang berfungsi sebagai jembatan komunikasi dan informasi bagi warga atau masyarakat. Semakin kompleks dan besar kegiatannya, tentunya memerlukan lembaga-lembaga tersendiri yang lebih spesifik.

b. Humas pemerintah merupakan aktivitas lembaga negara.

Humas pemerintah yang sudah ada (existing) saat ini tidak hanya dalam ruang lingkup humas eksekutif, namun meliputi humas semua lembaga negara (penyelenggara negara), termasuk di dalamnya legislatif, yudikatif dan lembaga tinggi lainnya. Oleh sebab itu, dalam praktik saat ini yang dipakai adalah pengertian humas pemerintah dalam arti luas, yang aktivitasnya mencakup semua organ-organ, badan-badan atau lembaga-lembaga, alat perlengkapan negara, serta aparatur yang melaksanakan berbagai kegiatan untuk mencapai tujuan negara. Dengan kata lain, humas pemerintah dalam arti luas adalah humas yang diselenggarakan di semua lembaga negara yang terdiri dari lembaga-lembaga legislatif, eksekutif dan yudikatif serta lembaga tinggi dan lembaga lainnya. Praktik tersebut sejalan dengan Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 371/KEP/M.KOMINFO/8/2007 tentang Kode Etik Hubungan Masyarakat Pemerintahan, di mana pada Pasal 1 (12) dinyatakan keanggotaan Bakohumas (Badan Koordinasi Kehumasan) Pusat/Bakohumasda meliputi semua unit humas yang berada di instansi pemerintah. Selanjutnya, dalam Pasal 1 (13) dijelaskan yang dimaksud dengan instansi pemerintah adalah Departemen (Kementerian), Kementerian Negara, Sekretariat Lembaga Tinggi Negara dan Lembaga Negara, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Pemerintah Daerah, Organisasi Perangkat Daerah dan BUMN/BUMD maupun instansi vertikal. Namun demikian,

humas pemerintah juga bisa dilihat dalam arti yang sempit, artinya humas pemerintah yang berada di lingkungan eksekutif saja. Apabila yang dimaksud adalah humas yang berada di lingkungan kementerian, lembaga, pemerintah daerah, BUMN/BUMD, maka terminologi yang digunakan adalah humas pemerintah dalam arti sempit.

c. Melaksanakan fungsi komunikasi dan informasi.

Informasi dan komunikasi berada di garda paling depan dalam sebuah manajemen pemerintahan. Karena melalui informasi dan komunikasi tersebut keputusan, kebijakan, program, dan penerapan program oleh pemerintah yang berefek sangat luas kepada masyarakat dapat diketahui dan bila perlu diharapkan ada keterlibatan masyarakat. Penolakan terhadap program pemerintah yang nyata bermanfaat bagi kepentingan umum, biasanya lebih banyak disebabkan karena informasi yang tidak memadai serta tidak adanya ruang dialog antara pemerintah dan masyarakat.

d. Humas pemerintah sasarannya tidak hanya publik dan stakeholder

Namun semua warga negara atau masyarakat sebagai pembayar pajak. Ada hal yang membedakan antara humas swasta dengan humas pemerintah. Jika di swasta atau di dunia usaha yang selalu diperhatikan dan menjadi sasaran adalah publik dan stakeholder, maka di humas pemerintah selain melayani publik dan stakeholder juga harus melayani warga negara atau masyarakat secara keseluruhan sebagai pemilik atau pembayar pajak.¹⁸

2. Humas dan Hubungannya

¹⁸ Ibid, hlm. 49-52

Seorang humas juga harus menjaga hubungan baik dengan semua pihak entah itu hubungan kedalam/publik intern maupun hubungan keluar/publik ekstern untuk mendapatkan keuntungan yang diinginkan. Hubungan dengan publik intern, meliputi: hubungan dengan karyawan (employee relations), dan hubungan dengan pemegang saham (stockholder relations), sedangkan hubungan dengan publik ekstern, meliputi: pelanggan (customer), khalayak sekitar (community), instansi pemerintah (government), pers (press).

a) Hubungan Publik Internal

Yang dimaksud dengan publik internal adalah publik yang menjadi bagian dari unit/badan/perusahaan atau organisasi itu sendiri.

1) Hubungan dengan karyawan (employee relations)

Yaitu sekelompok orang yang bekerja (karyawan atau pegawai) di alam suatu organisasi/lembaga/perusahaan¹⁹. Humas bukan hanya duduk dikantor saja, melainkan harus berkomunikasi langsung dengan para karyawan mulai dari karyawan yang berkerja harus yang berpakaian bersih di ruangan kantor yang serba bersih pula maupun pekerja kasar yang berpakaian penuh minyak atau pekerja bawahan. Jika semua itu terlaksana maka pekerjaan akan lancar dan kepercayaan dari mereka dapat dipelihara dan dibina. Menurut Frank Jefkins hubungan publik internal tersebut sama pentingnya dengan hubungan masyarakat

¹⁹ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), hlm. 273

eksternal, karena kedua bentuk hubungan masyarakat tersebut diumpamakan sebagai dua sisi mata uang yang mempunyai arti sama dan saling terkait erat satu sama lain.²⁰

2) Hubungan dengan pemegang saham (stock holder relations)

Dalam hubungan dengan modal, pemegang saham tidak dapat dikesampingkan dari pemikiran seorang manajer dalam usahanya membina dan memajukan perusahaannya, tanpa adanya pemegang saham di suatu perusahaan tidak akan berjalan dengan lancar. Komunikasi dengan mereka dapat dilakukan oleh seorang humas sebagai petugas yang sudah terbiasa dalam bidang tersebut. Komunikasi dengan pemegang saham akan terus berlanjut dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya : Menyatakan selamat kepada pemegang saham yang baru, memberikan laporan, mengirimkan majalah organisasi, mengadakan pertemuan.

3) Hubungan dengan Manusia (Human Relations)

Memelihara hubungan khusus antara sesama warga dalam perusahaan secara informal, sebagai manusia (secara manusiawi). Human relations adalah unsur-unsur rohaniah yang meliputi : sifat, watak, tingkah laku, pribadi serta aspek-aspek kejiwaan lainnya yang terdapat dalam diri manusia yang menuju suatu kebahagiaan dan puas hati.

²⁰ Ibid, hlm. 271

b) Hubungan Publik Eksternal

Publik eksternal adalah publik umum (publik masyarakat). Mengusahakan tumbuhnya sikap dan gambaran publik yang positif terhadap lembaga yang diwakilinya.²¹

1) Hubungan dengan pelanggan (customer relations)

Sukses yang besar yang diperoleh suatu perusahaan ialah mendapatkan pelanggan yang tetap yaitu dengan melakukan komunikasi baik dengan cara publisitas, maupun periklanan.

2) Hubungan dengan khalayak sekitar (community relations)

Membina dan memelihara khalayak sekitar ialah orang-orang yang bertempat tinggal di sekitar kompleks organisasi (perusahaan, jawatan dan lain-lain). Pihak perusahaan perlu selalu melakukan komunikasi dengan mereka untuk menunjukkan bahwa organisasi beserta para karyawannya tidak mengasingkan diri dari masyarakat sekitar.

3) Hubungan dengan Pemerintah (government relations)

Sebuah organisasi kekayaan tidak bisa tidak, akan ada hubungannya dengan instansi-instansi pemerintah, seperti Kotamadya, Kabupaten, Kecamatan, Kantor Pajak, Bank-Bank Pemerintah, PLN, dan lain sebagainya.

²¹ Ibid, hlm. 274

4) Hubungan dengan pers (press relations)

Hubungan dengan pers (press relations) adalah usaha untuk mencapai publikasi atau penyiaran yang maksimum atas suatu pesan atau informasi humas dalam rangka menciptakan pengetahuan dan pemahaman bagi khalayak dari organisasi atau perusahaan yang bersangkutan. Membina dan memelihara hubungan dengan pers penting dilakukan sebab tanpa mereka berita baik yang sedang terjadi di perusahaan tidak akan ke publikasi. Pers disini yaitu semua media massa, seperti koran, radio, televisi, dan lain sebagainya. Komunikasi dengan mereka dapat dilakukan kepada staf redaksi, mengirimkan kalender, mengucapkan selamat saat media massa / pers berulang tahun.²²

3. Tujuan Humas

Tujuan humas adalah menciptakan citra baik pemerintahan sehingga dapat menghasilkan kesetiaan, kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan. Selain itu humas bertujuan untuk menciptakan, membina dan memelihara, sikap budi yang menyenangkan bagi lembaga au organisasi pada satu pihak dan dengan publik pada pihak lain dengan komunikasi yang harmonis dan timbal balik.²³

²² Frank Jefkins, Op.Cit, hlm 98

²³ Kadar Nurjaman, dkk, *Komunikasi Public Relation* , (Bandung: Pustaka Setia, 2012), hlm.

4. Fungsi Humas

- a. Kegiatan yang bertujuan memperoleh itikad baik, kepercayaan, saling pengertian, dan citra yang baik dari publik atau masyarakat pada umumnya.
- b. Memiliki sasaran untuk menciptakan opini publik yang bisa diterima dan menguntungkan semua pihak.
- c. Unsur penting dalam manajemen guna mencapai tujuan yang spesifik, sesuai harapan publik, tetapi merupakan kekhasan organisasi atau perusahaan. Organisasi memiliki warna, budaya, citra, suasana, yang kondusif dan menyenangkan, kinerja meningkat, dan produktivitas yang bisa dicapai secara optimal.
- d. Usaha menciptakan hubungan yang harmonis antara pemerintahan dengan masyarakatnya, sekaligus menciptakan opini publik sebagai efeknya, yang sangat berguna sebagai input bagi organisasi atau perusahaan yang bersangkutan.

Dapat disimpulkan bahwa humas lebih berorientasi pada pihak perusahaan untuk membangun citra positif organisasi, perusahaan ataupun pemerintahan, dan hasil yang lebih baik dari sebelumnya karena mendapatkan opini dan kritik dari masyarakat. Singkatnya dapat dikatakan bahwa fungsi humas adalah memelihara, mengembangbiakkan, mempertahankan komunikasi timbal balik yang diperlukan dalam menangani, mengatasi masalah yang muncul, atau meminimalkan munculnya masalah.²⁴

²⁴ Ibid hlm. 115

C. Manajemen Humas

1. Pengertian Manajemen Humas

Memahami pengertian manajemen humas yang dikemukakan oleh para pakar, akademisi dan praktisi cukup banyak, namun pada dasarnya kalau ditarik kesimpulannya, bahwa manajemen humas dapat dilihat secara konseptual, fungsional dan unsur-unsurnya dalam aktivitas atau kegiatan serta faktor-faktor yang mempengaruhi pengertian manajemen humas dalam suatu organisasi, baik untuk tujuan organisasi dua arah timbal balik, membangun hubungan baik, maupun komunikasi persuasif yang searah yang pada akhirnya bertujuan untuk membangun saling pengertian, menghargai, dukungan baik dan hingga menciptakan citra positif.

Secara garis besar pengertian manajemen humas adalah kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengevaluasian dari suatu kegiatan komunikasi yang disponsori oleh organisasi atau instansi tertentu, berawal dari pertemuan kelompok kecil hingga berkaitan dengan konferensi pers melalui satelit nasional, pembuatan brosur hingga kampanye nasional melalui multimedia.²⁵

2. Humas Sebagai Alat Manajemen

Humas sebagai alat manajemen modern, maka secara struktural merupakan bagian integral dari suatu kelembagaan atau organisasi, artinya humas bukanlah merupakan fungsi terpisah dari fungsi kelembagaan atau

²⁵ Rosady Ruslan, *Manajemen Humas & Manajemen Komunikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2001), hlm. 32-33

organisasi tersebut. Jadi fungsi humas adalah bersifat melekat pada manajemen perusahaan, yaitu “bagaimana”humas dapat menyelenggarakan komunikasi dua arah timbal balik antara organisasi/lembaga yang diwakilinya dengan publik, artinya peranan ini turut menentukan sukses atau tidaknya misi, visi dan tujuan bersama dari organisasi/lembaga tersebut.

Mempelajari manajemen humas, berarti terdapat dua pokok bahasan yang harus diperhatikan “apa dan bagaimana” yaitu: pertama manajemen dan kedua humas yang saling berkaitan dengan suatu konsepsi, sistem dan aplikasinya dilapangan praktik, atau kegiatan suatu proses pekerjaan dan fungsi manajemen organisasi/lembaga pemerintahan.

3. Proses Manajemen dalam Humas

Guna mencapai tujuan dan tugasnya secara efektif maka humas harus dikelola dengan baik melalui sebuah proses dan tahapan manajemen yang sistematis. Mengenai pemahaman manajemen humas, ditinjau dari selain fungsi manajemen dan proses dalam kegiatan komunikasi, yakni merupakan faktor utama yang dapat menentukan kelancaran proses manajemen dalam fungsi kehumasan dari lembaga yang diwakilinya, yaitu pada umumnya melalui fungsi atau beberapa tahapan-tahapan sebagai berikut:

- a. Perencanaan (planning)
- b. Pengorganisasian (organizing)
- c. Pelaksanaan/penggerakan (actuating)
- d. Pengawasan/Evaluasi (Controlling)²⁶

²⁶ Ibid, hlm. 25-27

D. Citra

1. Pengertian Citra

Citra adalah kesan, perasaan, gambaran diri publik terhadap perusahaan. Kesan ini diciptakan secara sengaja dari suatu obyek, orang atau organisasi. Jadi citra itu dengan sengaja perlu diciptakan agar bernilai positif. Citra itu sendiri merupakan salah satu asset terpenting dari suatu perusahaan atau organisasi, atau dalam istilah lain disebut favourable Opinion²⁷

Citra (image) merupakan gambaran yang ada dalam benak publik tentang organisasi. Citra adalah persepsi publik tentang organisasi menyangkut pelayanannya, kualitas produk, budaya organisasi, perilaku perusahaan atau perilaku individu-individu dalam organisasi. Citra positif mengandung arti kredibilitas perusahaan di mata publik adalah baik (kredibel). Organisasi atau individu disebut kredibilitas jika memenuhi dua unsur, yaitu :

a. Kemampuan (expertise)

Masyarakat memersepsi organisasi/pemerintahan mempunyai kemampuan dalam memenuhi kebutuhan, harapan maupun kepentingan masyarakat.

b. Kepercayaan (trustworthy)

Persepsi masyarakat bahwa organisasi/pemerintah dapat dipercaya untuk tetap komitmen menjaga kepentingan bersama. Perusahaan/ pemerintah dipersepsi

²⁷ Evawani Elysa Lubi, "Peran Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintah", Jurnal Fisip. Vol 12 No 1. 2012. Hlm 56

tidak semata-mata mengejar kepentingan sendiri, tetapi juga mempertimbangkan kebutuhan dan kepuasan masyarakat.

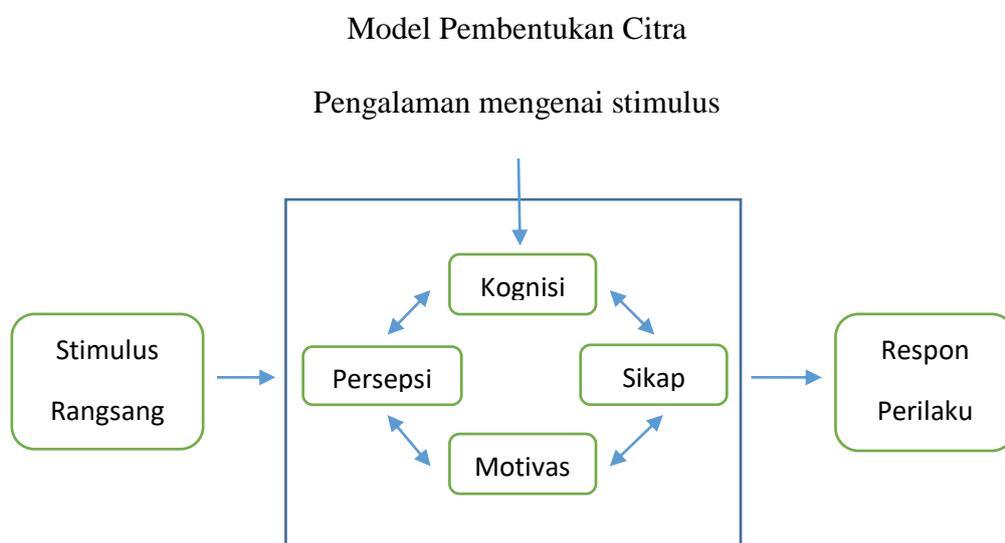
Citra pemerintahan bukan hanya dilakukan seorang humas saja atau, tetapi perilaku seluruh unsur pemerintahan (pimpinan, kepala bagian, kepala biro, karyawan, manajer, satpam, dan lainnya) ikut andil dalam pembentukan citra ini, baik disadari atau tidak, disengaja atau tidak. Perilaku itu berkaitan dengan tugas pelayanan atau tidak. Perilaku pimpinan dan karyawan yang jelek akan mengomukasikan pemerintahan sebagai pemerintahan yang jelek, begitupun sebaliknya.²⁸

2. Proses Pembentukan citra

Citra adalah kesan yang diperoleh seseorang berdasarkan pengetahuan dan pengertiannya tentang fakta-fakta atau kenyataan. Untuk mengetahui citra seseorang terhadap suatu obyek dapat diketahui dari sikapnya terhadap obyek tersebut. Solomon, dalam Rakhmat, menyatakan semua sikap bersumber pada organisasi kognitif, pada informasi dan pengetahuan yang kita miliki. Tidak akan ada teori sikap atau aksi sosial yang tidak didasarkan pada penyelidikan tentang dasar-dasar kognitif. Efek kognitif dari komunikasi sangat mempengaruhi proses pembentukan citra seseorang. Citra terbentuk berdasarkan pengetahuan dan informasi-informasi yang diterima seseorang. Komunikasi tidak secara langsung menimbulkan perilaku tertentu, tetapi cenderung mempengaruhi cara kita mengorganisasikan citra kita tentang lingkungan. (Danasaputra, 1995: 34-35) Proses pembentukan citra dalam

²⁸ Rahmat Kriyantono, *Best Practice Humas*, (Jakarta: Kencana, 2021), hlm. 62-63

struktur kognitif yang sesuai dengan pengertian sistem komunikasi dalam laporan penelitian tentang Tingkah Laku Konsumen, seperti yang dikutip sebagai berikut:



Humas digambarkan sebagai input-output, proses intern dalam model ini adalah pembentukan citra, sedangkan input adalah stimulus yang diberikan dan output adalah tanggapan atau perilaku tertentu. Citra itu sendiri digambarkan melalui persepsi-kognisi-motivasi-sikap.

Model pembentukan citra ini menunjukkan bagaimana stimulus yang berasal dari luar diorganisasikan dan mempengaruhi respons. Stimulus (rangsang) yang diberikan pada individu dapat diterima atau ditolak. Jika rangsang ditolak proses selanjutnya tidak akan berjalan, hal ini menunjukkan bahwa rangsang tersebut tidak efektif dalam mempengaruhi individu karena tidak ada perhatian dari individu tersebut. Sebaliknya, jika rangsang itu diterima oleh individu, berarti terdapat komunikasi dan terdapat perhatian dari organisme, dengan demikian proses selanjutnya dapat berjalan. Empat

komponen persepsi-kognisi-motivasi-sikap diartikan sebagai citra individu terhadap rangsang. Ini disebut sebagai “picture in our head” oleh Walter Lipman. Jika stimulus mendapat perhatian, individu akan berusaha untuk mengerti tentang rangsang tersebut.

- a. Persepsi diartikan sebagai hasil pengamatan terhadap unsur lingkungan yang dikaitkan dengan suatu proses pemaknaan. Dengan kata lain, individu akan memberikan makna terhadap rangsang berdasarkan pengalamannya mengenai rangsang. Kemampuan mempersepsi itulah yang dapat melanjutkan proses pembentukan citra. Persepsi atau pandangan individu akan positif apabila informasi yang diberikan oleh rangsang dapat memenuhi kognisi individu.
- b. Kognisi yaitu suatu keyakinan diri dari individu terhadap stimulus. Keyakinan ini akan timbul apabila individu telah mengerti rangsang tersebut, sehingga individu harus diberikan informasi-informasi yang cukup yang dapat mempengaruhi perkembangan kognisinya.
- c. Motif adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai suatu tujuan.
- d. Sikap adalah kecenderungan bertindak, berpersepsi, berpikir, dan merasa dalam menghadapi objek, ide, situasi atau nilai. Sikap bukan perilaku, tetapi merupakan kecenderungan untuk berperilaku dengan cara-cara tertentu. Sikap mempunyai daya pendorong atau motivasi. Sikap menentukan apakah orang harus pro atau kontra terhadap sesuatu,

menentukan apa yang disukai, diharapkan dan diinginkan. Sikap mengandung aspek evaluatif, artinya mengandung nilai menyenangkan atau tidak menyenangkan. Sikap ini juga dapat diperteguh atau diubah.

Proses pembentukan citra pada akhirnya akan menghasilkan sikap, pendapat, tanggapan atau perilaku tertentu. Untuk mengetahui bagaimana citra suatu perusahaan atau lembaga di benak publiknya dibutuhkan adanya suatu penelitian. Melalui penelitian, perusahaan dapat mengetahui secara pasti sikap publik terhadap lembaganya, mengetahui apa yang disukai dan apa yang tidak disukai oleh publiknya.²⁹

3. Jenis-Jenis Citra

a. Citra cermin (mirror image)

Pengertian disini bahwa citra yang diyakini oleh perusahaan bersangkutan, terutama para pemimpinnya yang tidak percaya terhadap kesan orang luar terhadap perusahaan yang dipimpinnya itu tidak selamanya selalu dalam posisi baik. Setelah diadakan studi tentang tanggapan, kesan dan citra di masyarakat ternyata terjadi perbedaan antara yang diharapkan dengan kenyataan citra di lapangan, bisa terjadi justru mencerminkan “citra” negatifnya yang muncul.

b. Citra kini (current image)

Citra merupakan kesan yang baik diperoleh dari orang lain tentang perusahaan/organisasi atau hal yang lain berkaitan dengan produknya. Kemudian ada kemungkinan berdasarkan pada pengalaman dan informasi

²⁹ Soleh Soemirat & Elvinaro Ardianto, *Dasar-Dasar Public Relations*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2004), hlm, 114-116

diterima yang kurang baik, sehingga dalam posisi tersebut pihak Humas akan menghadapi risiko yang sifatnya permusuhan, kecurigaan, prasangka buruk (prejudice), dan hingga muncul kesalahpahaman (misunderstanding) yang menyebabkan citra kini yang ditanggapi secara tidak adil atau bahkan kesan yang negatif diperolehnya.

c. Citra keinginan (wish image)

Citra keinginan ini adalah seperti apa yang ingin dan dicapai oleh pihak manajemen terhadap lembaga/perusahaan, atau produk yang ditampilkan tersebut lebih dikenal (good awareness), menyenangkan dan diterima dengan kesan yang selalu positif diberikan (take and give) oleh publiknya atau masyarakat umum.

d. Citra perusahaan (corporate image)

Jenis citra ini adalah yang berkaitan dengan sosok perusahaan sebagai tujuan utamanya, bagaimana menciptakan citra perusahaan yang positif, lebih dikenal serta diterima oleh publiknya, mungkin tentang sejarahnya, kualitas pelayanan prima, keberhasilan dalam bidang marketing, dan hingga berkaitan dengan tanggung jawab sosial.

e. Citra serbaneka (multiple imaxe)

Citra ini merupakan pelengkap dari citra perusahaan di atas, misalnya bagaimana pihak humas akan menampilkan pengenalan (awareness) terhadap identitas, atribut logo, brand's name, seragam, para front liner, gedung, dekorasi lobby kantor dan penampilan para profesionalnya, kemudian diunifikasikan atau diidentikan ke dalam suatu citra serbaneka

(multiple image) yang diintegrasikan terhadap citra perusahaan (corporate image).

f. Citra penampilan (performance image)

Citra penampilan ini lebih ditujukan kepada subyeknya, bagaimana kinerja atau penampilan diri (performance image) para profesional pada perusahaan bersangkutan, misalnya dalam memberikan berbagai bentuk dan kualitas pelayanannya, bagaimana pelaksanaan etika menyambut telepon, tamu, dan pelanggan serta publiknya, serba menyenangkan serta memberikan kesan yang selalu baik.³⁰

E. Strategi mempertahankan citra positif dengan teori image restoration

Dalam penelitian ini, teori yang digunakan adalah Teori Image Restoration yang dikembangkan oleh William Benoit, yang dapat diterapkan dalam konteks individu, kelompok, organisasi atau instansi. Benoit melalui bukunya “Account, Excuses, and Apologies” (1995), memberikan gambaran yang jelas mengenai teori image restoration (pemulihan citra) ini. Dikatakan, bahwa teori tersebut bertujuan untuk mempertahankan citra positif. Benoit menciptakan teorinya pada asumsi bahwa, karena citra yang buruk, maka komunikator akan berupaya maksimal atau termotivasi untuk untuk mengembalikan nama baik atau citranya ke tingkat yang diharapkan.³¹

Teori ini mengacu pada hal yang dirasakan oleh organisasi oleh stakeholder dan publiknya. Kunci untuk mengerti teori pemulihan citra ini

³⁰ Rahmat Kriyantono, Op.cit., hlm. 72-74

³¹ Suryani Musi, dkk, *Krisis Public Relations Teori dan Praktek*, (Jawa Timur: CV Penerbit Qiara Media, 2020), hlm. 128

adalah mempertimbangkan untuk memberikan respon yang cepat dan tepat terhadap serangan atau keluhan yang terjadi pada masa krisis. Dalam teori ini Benoit mengatakan untuk memperhatikan dua komponenen yang perlu diperhatikan ketika terjadi krisis yang terkait dengan pencitraan. Pertama, organisasi harus memberikan tanggung jawab dengan melakukan tindakan. Kedua, tindakan yang dibangun tersebut harus berkaitan dengan mempertimbangkan efek yang akan muncul dan diharuskan efek yang ditimbulkan tersebut memunculkan reaksi yang positif.³²

Teori image restoration ini mengatakan tentang penyesuaian terhadap kasus/isu yang berkembang dalam perusahaan yang mengalami krisis yang tidak lepas dari kesalahan dan kelalaian perusahaan itu sendiri. Perusahaan harus berani mengakui kesalahannya dan memperbaiki kualitas pelayanan serta berjanji untuk tidak akan melakukan hal seperti itu lagi. Perusahaan juga melakukan kompromi, lobi dan negosiasi dengan pihak-pihak tertentu, dengan tujuan mendapatkan citra positif perusahaan kembali lagi.³³

Benoit menjelaskan inti dari teori ini adalah penggunaan seperangkat strategi restorasi citra yang digunakan untuk memperbaiki dampak dari kerusakan yang ditimbulkan krisis pada reputasi. Benoit mengatakan ada 5 strategi untuk restorasi citra yakni, denial, evasion responsibility, reducing the offensiveness of the fact, corrective action, and mortification.

³² Ibid, hlm 129

³³ Mariam sondakh dkk, " *Strategi Public Relations Dalam Pemulihan Citra Perusahaan (Studi Kasus Rumah Makan Kawan Baru Megamas Manado)* ", Jurnal Acta Diurna, Vol VI. No 1, 2017, hlm.9

Denial merupakan strategi yang menekankan perlunya penyangkalan terhadap tuduhan yang belum tentu bisa dibuktikan kebenarannya. Terdapat 2 jenis penyangkalan dalam strategi ini, yaitu,

(1) menyangkal sederhana (simple denial), misalnya "aku tidak melakukan kesalahan itu".

(2) Penyangkalan dengan secara menyalahkan pihak lain untuk disalahkan (shifthing blame/scape-goating).

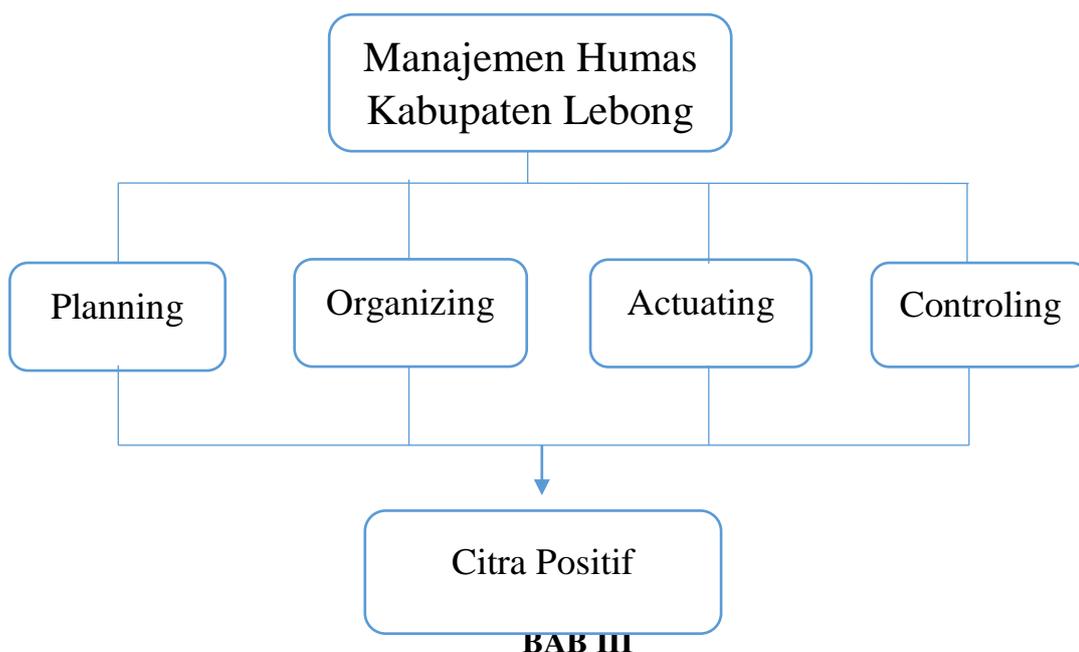
Adapun evasion of responsibility merupakan strategi untuk membatasi tanggung jawab dalam krisis. Benoit menjelaskan, ada 4 cara yang bisa digunakan dalam strategi ini, yaitu, provokasi (memberikan respon kepada tindakan pihak lain), maksud baik (menyatakan telah melakukan hal terbaik akan tetapi hasilnya dirasa kurang maksimal oleh pihak lain), kecelakaan (peristiwa yang tidak diharapkan dan direncanakan), defeasibility (kekurangan informasi atau ketidak mampuan organisasi dalam mengontrol situasi) (Kriyantono, 2014).

Strategi ketiga, reducing the offensive, berkaitan dengan strategi penyangkalan mengenai tindakan yang menyebabkan krisis. Strategi ini mengupayakan pengurangan dampak negatif dan turunnya citra di mata publik. Strategi ini dilakukan melalui beberapa cara, yaitu, compensation (mengganti rugi untuk mengurangi kekecewaan), attack accuser (menantang dan mengurangi kredibilitas pihak lain), transcendence (mengartikan kejadian ke arah konteks yang lebih menguntungkan), differentiation (memberikan pembandingan mengenai kejadian saat krisis dengan kejadian serupa namun

pada skala lebih besar), minimalization (meminimalisir serangan pihak lain dengan menyatakan krisis hanya berdampak kerusakan kecil) (Benoit, 1997).

Dua strategi lain adalah corrective action dan mortification. Corrective action merupakan strategi pengupayaan perbaikan kerusakan dan berusaha mencegah engulangan krisis. Dalam konteks ini, pihak tertuduh krisis memungkinkan untuk melakukan tindakan tertentu tanpa mengakui pihaknya bersalah atau tidak. Sedangkan mortification, merupakan strategi pernyataan bersalah dan bersedia bertanggung jawab krisis yang diperbuat serta menyampaikan penyesalan dan memohon maaf (Coombs & Schmidt, 2009)³⁴

F. Kerangka Konseptual



METODE PENELITIAN

³⁴ Roffan & Pundra, "Implementasi Image Restoration Theory dalam film Hancock", Jurnal Ilmu Komunikasi, Vol 5. No. 2, Juli 2021, hlm 152-153

A. Pengertian Metode Penelitian

Secara sederhana, metodologi dapat diartikan sebagai pengetahuan atau ilmu tentang metode. Metodologi adalah istilah yang diadaptasi dari bahasa Inggris, *methodology*, berasal dari kata *methodos* (Yunani) atau *methodus* (Latin) yang berarti cara yang didefinisikan secara jelas dan sistematis untuk mencapai suatu tujuan. Dapat pula berasal dari kata *meta* yang diartikan dengan "setelah" atau "mengikuti", *hodos* diartikan dengan "jalan". Kata kedua setelahnya adalah *logos* yang berarti kata, ujaran, rasio, atau ilmu. Menurut salah satu pengertian yang diberikan Lorens Bagus, metodologi adalah studi mengenai metode-metode (prosedur, prinsip) yang digunakan dalam disiplin yang teratur atau yang digunakan untuk menata ilmu yang teratur tersebut. Sementara metode menggambarkan jalan atau cara suatu totalitas dicapai dan dibangun.³⁵

Metode penelitian merupakan prosedur ilmiah yang ditempuh ilmuwan dalam mengkonstruksi, merekonstruksi merevisi, atau memperkuat suatu teori ilmu. Dalam *The world of Science Encyclopedia*, metode ilmiah diartikan sebagai prosedur yang dipergunakan oleh para ilmuwan dalam pencarian sistematis terhadap terhadap pengetahuan baru dan peninjauan kembali pengetahuan yang sudah ada. 18 Metodologi ibarat sejumlah resep masakan yang apabila juru masak menginginkan hidangan yang sama maka pembuatannya tidak boleh mengabaikan langkah-langkah proseduralnya. Kesalahan pada prosedur, pola, langkah, atau teknis, berakibat pada kualitas hidangannya.³⁶

³⁵ Nani Widiawati, *Metodologi Penelitian*, (Jawa Barat: Edu Publisher, 2020), hlm. 19

³⁶ *Ibid*, hlm. 23

B. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Metode penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. "Metodologi adalah proses, prinsip, dan prosedur yang kita gunakan untuk mendekati problem dan mencari jawaban".

Metode penelitian kualitatif merupakan suatu penelitian yang digunakan untuk meneliti pada objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Penelitian kualitatif bertujuan mempertahankan bentuk dan isi perilaku manusia dan menganalisis kualitas-kualitasnya, alih-alih mengubahnya menjadi entitas-entitas kuantitatif. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Pendekatan kualitatif menekankan pada makna, penalaran, definisi suatu situasi tertentu, serta lebih banyak meneliti hal-hal yang berhubungan dengan kehidupan sehari-hari. Pendekatan kualitatif juga lebih mementingkan proses daripada hasil akhir. Oleh karena itu urutan kegiatan dapat berubah-ubah tergantung pada kondisi dan banyaknya gejala-gejala yang ditemukan. Tujuan utama penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif adalah

mengembangkan pengertian, konsep-konsep, yang pada akhirnya menjadi teori.³⁷

C. Subjek dan Informan

1. Subjek

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif, karena sifatnya kualitatif maka diperlukan subjek penelitian. Subjek penelitian adalah benda, hal, orang, tempat, data.³⁸

Subjek adalah “sebagian atau objek yang akan diteliti”. Dari pengertian di atas dapat dijelaskan bahwa subjek adalah sebagian dari seluruh objek penelitian yang dianggap untuk mewakili yang diteliti. Karena penelitian ini untuk mendapat gambaran tentang manajemen humas pemda Lebong dalam membangun citra positif kabupaten Lebong. Maka subjek dalam penelitian ini adalah para pegawai bidang kehumasan di pemerintahan kabupaten Lebong.

2. Informan

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini diperoleh melalui informan yaitu pegawai humas pemerintah kabupaten Lebong. Apabila data belum jelas atau membutuhkan kejelasan yang lebih rinci dan lebih akurat, maka peneliti akan mengulang kembali untuk memperoleh kembali kejelasan tentang informan yang didapat.

³⁷ Rukin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sulawesi Selatan: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia, 2019), hlm. 6-7

³⁸ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), hlm. 12

Informan adalah orang yang memberikan informasi. Informan dapat dikatakan sama dengan responden, apabila pemberian keterangannya dipancing oleh pihak peneliti.³⁹ Teknik pengambilan informan dilakukan dengan teknik Purposive sampling

Purposive sampling yaitu teknik yang digunakan peneliti jika peneliti mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu dalam pengambilan atau penentuan sampel.⁴⁰

Purposive sampling merupakan teknik pemilihan sampel secara acak dan sampel dipilih secara sengaja. Selanjutnya, bilamana dalam proses pengumpulan data sudah tidak lagi ditemukan variasi informasi, maka peneliti tidak perlu lagi untuk mencari informan baru, proses pengumpulan informasi dianggap selesai. Dengan demikian penelitian kualitatif tidak dipersiapkan jumlah sampel. Dalam hal ini jumlah informan bisa sedikit, tetapi juga bisa banyak, terutama tergantung dari tepat tidaknya pemilihan informan, dan kompleksitas dan keragaman fenomena sosial yang diteliti.⁴¹

Informan dimanfaatkan untuk berbicara, bertukar pikiran, atau membandingkan suatu kejadian yang ditemukan dari subjek lainnya. Maka informan yang dipilih oleh peneliti adalah informan yang benar-benar dianggap mampu untuk memberikan informasi mengenai manajemen humas

³⁹ Saiffaudin dan Arikunto, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), hlm. 145

⁴⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 218

⁴¹ Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2003), hlm. 53

pemerintah kabupaten Lebong dalam meningkatkan citra positif kabupaten Lebong.

Untuk kriteria yang digunakan dalam menentukan informan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bersedia di wawancarai secara sukarela dan terlibat langsung dengan hal yang diteliti.
2. Bersikap kooperatif dan bisa memberikan informasi yang dibutuhkan secara terbuka.
3. Mampu menggambarkan dan menjelaskan kembali sesuatu yang dialaminya, dengan sebenar-benarnya tanpa dikurangi dan tanpa ditambah.
4. Merupakan pegawai atau karyawan di bidang kehumasan pemerintah kabupaten Lebong,

D. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data tersebut diperoleh, Sumber data penelitian ini ada dua macam yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti.⁴² Data primer yang diperoleh penulis merupakan hasil dari wawancara dari kepala dinas Kominfo-SP,

⁴² Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2009), hlm. 42

kepala bagian IKP, dan para pegawai kehumasan, serta para staf humas, untuk mendapatkinformasi tentang manajemen humas dalam mempertahankan citra positif kabupaten Lebong.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain, misalnya dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram. Data sekunder dapat diperoleh dari pihak lain yang bersifat saling melengkapi dan data sekunder berupa dokumen-dokumen, buku dan literatur yang terkait dengan permasalahan yang akan diteliti.⁴³

E. Metode Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data penelitian, peneliti menggunakan beberapa teknik dalam mengumpulkan data, yaitu:

a. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik wawancara mendalam yang mana proses untuk memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara dimana pewawancarannya dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama. Keunggulannya ialah memungkinkan

⁴³ Wahyu Puhantar, *Metode Penelitian Kualitatif untuk Bisnis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 79

peneliti mendapatkan jumlah data yang banyak, sebaliknya kelemahan ialah karena wawancara melibatkan aspek emosi, maka kerjasama yang baik antara pewawancara dan yang diwawancarai sangat diperlukan.

Wawancara dilakukan dengan menggunakan perlengkapan seperti catatan, alat tulis, dan alat perekam untuk merekam percakapan serta daftar pertanyaan yang akan diajukan. Dalam wawancara mendalam, pewawancara tidak hanya terpatok pada pertanyaan yang dibawa, namun bisa mengembangkan pertanyaan dan jawabannya secara improvisasi.

b. Dokumentasi

Sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Sebagian data yang tersedia yaitu berbentuk surat, catatan, harian, cendera mata, laporan, artefak, dan foto. Sifat utama data ini tak terbatas pada ruang dan waktu sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang pernah terjadi di waktu silam. Secara detail, bahan dokumenter terbagi beberapa macam, yaitu autobiografi, surat pribadi, buku, catatan harian, memorial, klipping, dokumen pemerintah atau swasta, data di server dan flashdisk, dan data tersimpan di web site.⁴⁴

c. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian kualitatif. Observasi menggunakan cara interaksi dan percakapan yang terjadi mengenai subjek penelitian. Dalam melakukan observasi tentu kita harus menjaga sikap dan santun kita terhadap lingkungan yang ingin

⁴⁴ Rosady Ruslan, Op.Cit, hlm. 141

diteliti. Pekerjaan pengamatan hendaknya dilakukan dengan bersikap dan bertingkah laku yang baik, dan tindakan yang memadai barulah data yang diharapkan dapat terjaring sepenuhnya.⁴⁵

Adapun yang peneliti ingin observasi dalam penelitian ialah peran humas dalam rangka meningkatkan citra positif pemerintah daerah di kabupaten Lebong. Bagaimana Humasnya membuat citra positif dan menciptakan kepercayaan kepada masyarakat Lebong agar percaya pada kinerja Pemerintah Kabupaten Lebong.

F. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilaksanakan sebelum peneliti terjun ke lapangan, selama peneliti mengadakan penelitian di lapangan, sampai dengan pelaporan hasil penelitian. Analisis data dimulai sejak peneliti menentukan fokus penelitian sampai dengan pembuatan laporan penelitian selesai. Jadi teknik analisis data dilaksanakan sejak meencanakan penelitian sampai penelitian selesai.

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis dan yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan

⁴⁵ Alya Nur Sabrina, “ *Strategi Komunikasi Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Pemerintah Kabupaten Langkat (Studi Kualitatif Pada Humas Pemerintah Kabupaten Langkat).*” Skripsi (Medan: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 2019), hlm 33-34

kepada orang lain. Setelah semua data didapat, Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan pelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Teknik analisis data pada penelitian ini penulis menggunakan tiga prosedur perolehan data.

- a. Reduksi Data (data reduction), reduksi data berarti merangkul, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.
- b. Penyajian Data (display), dalam penyajian data, akan ditampilkan dalam bentuk narasi uraian singkat mengenai permasalahan yang diteliti, lalu menghubungkan dengan bagan satu sama lain menjadi penelitian kualitatif bersifat naratif dan deskriptif.
- c. Verifikasi Data, langkah terakhir dalam teknik analisis data adalah verifikasi data. Verifikasi data dilakukan apabila kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan ada perubahan-perubahan bila tidak dibarengi dengan bukti-bukti pendukung yang kuat untuk mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Bila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung dengan bukti-bukti yang valid dan konsisten saat penelitian kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel atau dapat dipercaya.⁴⁶

⁴⁶ Ibid, hlm 35-37

G. Pemeriksaan Keabsahan Data

Keabsahan data atau kredibilitas data adalah upaya meningkatkan derajat kebenaran data dengan memastikan data itu absah dan berkualitas. Ada berbagai teknik untuk melakukan pemeriksaan keabsahan data. Dalam penelitian ini, terdapat empat kriteria trustworthiness, yakni credibility, dependability, transferability, dan confirmability.⁴⁷

Pertama, yaitu credibility. Credibility adalah cara yang dilakukan cara yang dilakukan yaitu melalui triangulasi data. Triangulasi merupakan pengecekan yang dilakukan terhadap berbagai sumber dengan berbagai waktu dan berbagai cara. Menurut Denzin teknik triangulasi dapat dibagi menjadi empat macam, yaitu triangulasi sumber, triangulasi metode, triangulasi penyidik dan teori. Peneliti menggunakan triangulasi sumber, yaitu dengan mengecek kembali dan membandingkan drajat kepercayaan dari informasi yang di dapat pada waktu yang berbeda dan alat yang berbeda.

Triangulasi juga dapat dilakukan dengan mencross checkkan data dengan jurnal peneliti (sumber data sekunder). Cara peneliti melakukan triangulasi data, berdasarkan Moleong menjelaskan triangulasi dengan sumber dapat dilakukan dengan mengadakan member check. Peneliti melakukan pengecekan data wawancara dengan informan kunci tentang pengalaman mahasiswa pertama kali berkomunikasi dengan wanita bercadar dan sikap yang ditunjukkannya. Dalam penelitian ini proses member check dilakukan dengan cara melihat hasil

⁴⁷ Rulam Ahmadi, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2014), hlm. 261

wawancara dengan informan dan mengecek apakah hasil transkrip/pedoman sesuai dengan yang dikatakan oleh peneliti atau tidak.

Kedua yaitu dependability. Dependability merupakan cara yang dilakukan untuk mengecek keseluruhan proses penelitian. Proses pengecekan dilakukan antara peneliti dengan dosen pembimbing.

Ketiga yaitu transferability merupakan langkah yang dilakukan peneliti dalam membuat laporan penelitian. Cara yang telah dilakukan oleh peneliti yaitu dengan membuat laporan penelitian dengan jelas, terperinci, dan sistematis. Peneliti juga menjelaskan hasil penelitian secara deskriptif. Yaitu peneliti menjelaskan secara detail melalui kata-kata yang terstruktur dan penuh dengan makna konseptual.

Kriteria yang keempat yaitu confirmability. Confirmability yaitu berisi tentang kualitas hasil penelitian. Penelitian dapat dinyatakan berkualitas jika penelitian tersebut tidak hanya menceritakan hal-hal yang fiktif tetapi penelitian tersebut benar-benar sesuai dengan keadaan yang nyata ada di lapangan.⁴⁸

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Wilayah Setting Penelitian

⁴⁸ Ibid, hlm. 262-264

1. Sejarah Kabupaten Lebong

Kabupaten Lebong secara historis memiliki sejarah yang cukup panjang dalam catatan sejarah di Indonesia, catatan sejarah tersebut merupakan saksi bahwa Kabupaten Lebong memiliki nilai historis yang cukup tinggi, Suku Rejang merupakan satu komunitas masyarakat di Kabupaten Lebong yang memiliki tata cara dan adat istiadat yang dipegang teguh sampai sekarang

Selain memegang teguh adat, budaya Suku Rejang ini memiliki satu budaya yang unik dari kebiasaan dan tata cara hidup mereka sehari-hari, dari beberapa catatan sejarah yang membuktikan keunikan Suku Rejang adalah sebagai berikut :

John Marsden, Residen Inggris di Lais (1775-1779), memberikan keterangan tentang adanya empat Petulai Rejang, yaitu Joorcalang (Jurukalang), Beremanni (Bermani), Selopo (selupu) dan Tooby (Tubay). J.L.M Swaab, Kontrolir Belanda di Lais (1910-1915) mengatakan bahwa jika Lebong di angap sebagai tempat asal usul bangsa Rejang, maka Merigi harus berasal dari Lebong. Karena orang-orang merigi memang berasal dari wilayah Lebong, karena orang-orang Merigi di wilayah Rejang (Marga Merigi di Rejang) sebagai penghuni berasal dari Lebong, juga adanya larangan menari antara Bujang dan Gadis di waktu Kejai karena mereka berasal dari satu keturunan yaitu Petulai Tubei.

Dr. J.W Van Royen dalam laporannya mengenai Adat-Federatie in de Residentie's Bengkoelen en Palembang pada pasal bangsa Rejang

mengatakan bahwa sebagai kesatuan Rejang yang paling murni dengan marga-marga yang didiami hanya oleh orang-orang dari satu Bang dan harus diakui yaitu Rejang Lebong.

Pada mulanya suku bangsa Rejang dalam kelompok-kelompok kecil hidup mengembara di daerah Lebong yang luas, mereka hidup dari hasil-hasil hutan dan sungai. Pada masa ini suku bangsa Rejang hidup nomaden (berpindah-pindah) dalam tatanan sejarah juga pada masa ini disebut dengan meduro kelam (jahiliyah), di mana masyarakatnya sangat bergantung hidupnya dengan sumber daya alam dan lingkungan yang tersedia.

Barulah pada zaman Ajai mereka mulai hidup menetap terutama di lembah-lembah sepanjang sungai Ketahun, pada zaman ini suku bangsa Rejang sudah mengenai budidaya pertanian sederhana serta pranata sosial dalam mengatur proses ruang pemerintahan adat bagi warga komunitasnya. Menurut riwayat yang tidak tertulis suku bangsa Rejang bersal dari Empat Petulai dan tiap-tiap Petulai di Pimpin oleh seorang Ajai. Ajai ini berasal dari Kata Majai yang mempunyai arti pemimpin suatu kumpulan masyarakat.

Zaman Ajai ini daerah Lebong yang sekarang masih bernama Renah Sekalawi atau Pinang Belapis atau sering juga di sebut sebagai Kutai Belek Tebo. Pada masa Ajai masyarakat yang berkumpul sudah mulai menetap dan merupakan suatu masyarakat yang komunal di dalam sisi sosial dan kehidupannya sistem Pemerintahan komunal ini di sebut

dengan Kutai. Keadaan ini ditunjukkan dengan adanya kesepakatan antara masyarakat tersebut terhadap hak kepemilikan secara komunal. Semua ketentuan dan praktik terhadap hak dan kepemilikan segala sesuatu.

Berdasarkan dari referensi yang berhasil dihimpun maka ajai merupakan kelompok masyarakat yang terdiri dari beberapa kategori ajai, kategori ajai tersebut merupakan satu komunitas yang hidup di beberapa lokasi atau tempat sebagai berikut:

Ajai Bintang memimpin sekumpulan manusia yang menetap di Pelabai suatu tempat yang berada di Marga Suku IX Lebong Ajai Begelan Mato memimpin sekumpulan manusia yang menetap di Kutai Belek Tebo suatu tempat yang berada di Marga Suku VIII, Lebong Ajai Siang memimpin sekumpulan manusia yang menetap di Siang Lekat suatu tempat yang berada di Jurukalang yang sekarang.

Ajai Malang memimpin sekumpulan manusia yang menetap di Bandar Agung/Atas Tebing yang termasuk kedalam wilayah Marga Suku IX sekarang. Pada masa pimpinan Ajai inilah datang ke Renah Sekalawi empat orang Biku/Biksu masyarakat adat Rejang menyebutnya Bikau yaitu Bikau Sepanjang Jiwo, Bikau Bembo, Bikau Pejenggo dan Bikau Bermano. Dari beberapa pendapat menyatakan bahwa para Bikau ini berasal dari Kerajaan Majapahit namun beberapa tokoh yang ada di Lebong berpendapat tidak semua Bikau ini bersal dari Majapahit.

Berdasarkan perjalanan proses Bikau ini merupakan utusan dari golongan paderi Budha untuk mengembangkan pengaruh kebesaran

Kerajaan Majapahit, dengan cara yang lebih elegan dan dengan jalan yang lebih arif serta mementingkan kepedulian sosial dan menjunjung tinggi nilai-nilai luhur budaya lokal. Tercatat nama raja-raja yang pernah berjaya ditanah renah sekalawi pada saat itu antara lain Rajo Mudo gelar Rajo Megat Sutan Saktai Rajo Jonggor Raja Jang Tiang Pat Petuloi ke I, Raja Sutan Sarduni gelar Rio Mawang raja Tiang Pat Petuloi ke II, Raja Ki Karang Nio gelar Sultan Abdullah Hepnulillah Raja Jang Tiang Pat ke III, Raja Ki Pandan gelar Rajo Girang raja Tiang Pat ke IV (suku IX), Raja Setio Merah Depati raja suku VIII.

Kabupaten Lebong merupakan salah satu kabupaten di provinsi Bengkulu, Indonesia. Kabupaten Lebong beribukota di Tubei. Kabupaten Lebong dibentuk dari hasil pemekaran Kabupaten Rejang Lebong berdasarkan UU No. 39 Tahun 2003. Yang pada saat itu terdiri atas 5 Kecamatan yakni: Lebong Utara, Lebong Tengah, Lebong Selatan, Rimbo Pengadang dan Lebong Atas.

2. Keadaan geografis Kabupaten Lebong

Kabupaten ini terletak di posisi 105°-108° Bujur Timur dan 02°,65'-03°,60' Lintang Selatan di sepanjang Bukit Barisan serta terklasifikasi sebagai daerah Bukit Range pada ketinggian 500-1.000 dpl. Secara Administratif kabupaten Lebong Kabupaten Lebong memiliki 12 kecamatan, 11 kelurahan, dan 93 desa. Luas wilayah keseluruhan 192.424 Ha. Dari total tersebut 134.834,55 Ha adalah Kawasan Konservasi dengan

peruntukan untuk Kawasan Taman Nasional Kerinci Sebelat 111.035,00 Ha, Hutan Lindung 20.777,40 Ha dan Cagar Alam 3.022,15 Ha.

Taman Nasional Kerinci Sebelat (TNKS) yang ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pertanian No 736/Mentan/X/1982 kemudian dipekuat berdasarkan SK Menteri Kehutanan dan Perkebunan No 901/kpts-II/1999 sebagai kawasan konservasi dan di wilayah lain juga di kukuhkan sebagai kawasan Hutan Lindung Rimbo Pengadang Register 42 dan kawasan lindung Boven Lais yang awal pengukuhan kawasan ini ditetapkan sebagai hutan lindung oleh Pemerintahan Kolonial Belanda sekitar tahun 1927 yang dikenal sebagai hutan batas Boszwezen (BW).

Kabupaten Lebong berbatasan dengan:

- a. Sebelah utara berbatasan dengan Provinsi Jambi
- b. Sebelah timur berbatasan dengan Sumatera Selatan
- c. Sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Bengkulu Utara
- d. Sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Rejang Lebong

Tabel 4.1

Kabupaten Lebong memiliki 12 kecamatan, 11 kelurahan, dan 93 desa. Daftar kecamatan dan kelurahan di Kabupaten Lebong

No.	Kecamatan	Jumlah Kelurahan/ Desa	Daftar Kelurahan/ Desa
1.	Kecamatan Amen	10	Kelurahan: Amen Desa: Garut, Nangai Tayau, Nangai Tayau I, Paya Embik, Selebar Jaya, Sukau Mergo, Sukau Rajo, Sungai Gerong, Talang Bunut
2.	Kecamatan Bingin Kuning	9	Desa: Bukit Nibung, Bungin, Karang Dapo Atas, Karang Dapo Bawah, Pelabuhan Talang Leak, Pungguk Pedaro, Talang Kerinci, Talang Leak I, Talang Leak II
3.	Kecamatan	6	Desa: Blau, Daneu,

	Lebong Atas		Sukau Kayo, Tabeak Blau, Tabeak Blau I, Tik Tebing
4.	Kecamatan Lebong Sakti	9	Desa: Lemeu Pit, Magelang Baru, Muning Agung, Suka Bumi, Tabeak Dipoa, Tabeak Kauk, Ujung Tanjung I, Ujung Tanjung II, Ujung Tanjung III
5.	Kecamatan Lebong Selatan	10	Kelurahan: Mubai, Taba Anyar, Tes, Turan Lalang. Desa: Kutai Donok, Manai Blau, Mangkurajo, Suka Sari, Tik Jeniak, Turan Tiging.
6.	Kecamatan Lebong Tengah	11	Kelurahan: Embong Panjang Desa: Danau Liang, Karang Anyar, Pagar

			Agung, Semelako Atas, Semelako I, Semelako II, Semelako III, Suka Damai, Tanjung Bungai I, Tanjung Bungai II.
7.	Kecamatan Lebong Utara	12	Kelurahan: Kampung Jawa Baru, Pasar Muara Aman. Desa: Gandung, Gandung Baru, Kampung Dalam, Kampung Muara Aman, Ladang Palembang, Lebong Tambang, Lokasari, Nangai Amen, Talang Ulu, Tunggang.
8.	Kecamatan Pinang Belapis	8	Desa: Air Koprass, Bioa Putiak, Ketenong I, Ketenong II, Ketenong Jaya,

			Sebelat, Sungai Lisai, Tambang Sawah.
9.	Kecamatan Rimbo Pengadang	6	Kelurahan: Rimbo Pengadang Desa: Bajok, Bioa Sengok, Talang Ratau, Teluk Dien, Tik Kuto.
10.	Kecamatan Topos	8	Kelurahan: Topos Desa: Ajai Siang, Bandar Agung, Suka Negeri, Talang Baru I, Talang Baru II, Talang Donok, Talang Donok I.
11.	Kecamatan Tubei	8	Kelurahan: Tanjung Agung Desa: Gunung Alam, Kota Baru Santan, Tik Teleu, Pelabai, Sukau Datang, Sukau Datang I, Tabeak Blau II

12.	Kecamatan Uram Jaya	7	Desa: Embong, Embong I, Kota Agung, Kota Baru, Lemeu, Pangkalan, Tangua.
-----	----------------------------	---	--

3. Visi Misi Pemerintah Kabupaten Lebong

Visi:

“Terwujudnya masyarakat Lebong yang bahagia dan sejahtera”

Misi:

- a. Meningkatkan pertumbuhan ekonomi yang berbasis ekonomi kerakyatan
- b. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang produktif dan berwawasan global
- c. Meningkatkan pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya alam secara berkelanjutan dan berwawasan lingkungan
- d. Meningkatkan ketersediaan, kuantitas dan kualitas serta aksesibilitas infrastruktur wilayah
- e. Mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik⁴⁹

B. Profil Informan

⁴⁹ Website: <http://lebongkab.go.id>, diakses pada 07 Maret 2022, pukul 20.00 WIB

Ketika menentukan informan, peneliti hanya memilih informan yang berkaitan dengan judul yang diteliti oleh peneliti. Dalam penelitian ini, peneliti memilih informan yang terdiri dari Kepala Dinas Kominfo Lebong, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik, Pegawai Humas yang terdiri dari 4 orang, Serta staf humas terdiri dari 3 orang. Peneliti memilih 9 informan untuk mendapatkan informasi tentang data penelitian, karena sudah memenuhi kriteria informan.

Tabel 4.2

Nama-nama informan

No	Nama	Alamat	Jabatan
1.	Danial Paripurna, SE	Kampung Jawa	Kepala Dinas Kominfo Lebong
2.	Warles Fery SE,M.AK	Muara Ketayu	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik
3.	Irwan Faraby, S.Sos	Karang Anyar	Pranata Humas
4.	Beny Marta Dewa Putra, SH	Tabek Blau II	Pranata Humas
5.	Lesta Trimiska, SE, M.Ling	Kelurahan Amen	Pranata Humas
6.	Heri Stomoyo, S.Kom	Desa Bungin	Pranata Humas

7.	Meka Yuliyana, S.I.Kom	Kelurahan Tanjung Agung	Staf Humas
8.	Pratiwi Azhari, S.Kom	Tlang Liak I	Staf Humas
9.	Eriq Kurniada, S.Ak	Desa Lebong Tambang	Staf Humas

C. Temuan-temuan Penelitian

1. Planing (perencanaan) manajemen humas dalam membangun citra positif Kabupaten Lebong.

Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap pegawai kehumasan Kabupaten Lebong, peneliti mendapati bahwa perencanaan dalam membangun citra positif Kabupaten Lebong seperti yang diungkapkan Kepala Dinas Kominfo Kabupaten Lebong:

Berbicara tentang perencanaan berarti berbicara tentang Strategi dan sasarannya, Strategi lebih kecara yang digunakan, untuk sasarannya pasti masyarakat Kabupaten Lebong. Perencanaan basisnya T-1, perencanaan di buat 1 tahun sebelum tujuan harus dicapai, contoh tujuan atau goals tahun 2022 itu rencana dan strateginya disusun tahun 2021. Perencanaan berkaitan dengan anggaran yang merupakan perencanaan jangka panjang, dan sistem di Indonesia itu 1 tahun anggaran dari 1 Januari- 31 Januari, seandainya dalam proses perancangan ini ada yang ingin kita ubah maka ada ruang namanya APBDP (Anggaran Pendapatan Belanja Daerah Perubahan) biasanya di pertengahann tahun. Contohnya pihak humas pemda ingin memasang iklan untuk membuat citra Kabupaten Lebong lebih baik ke media Lebong TV dengan rencana awal 10 jam tayang, karena situasi tertentu yang mengharuskan jam tayang ditambah jadi 15 jam tayang otomatis rencana anggaran juga berubah.⁵⁰

⁵⁰ Danial Paripurna, *wawancara*, tanggal 08 Maret 2022

Kepala bidang pengelolaan informasi dan saluran komunikasi publik bapak Warles Fery SE, M.Ak menjelaskan:

Untuk perencanaan kami membuat strategi penguatan di LCC (Lebong Coment Center), Media Center yang merupakan wadah bagi tim humas untuk mempublikasikan kegiatan pemerintah. Didalam perencanaan harus membentuk kerja sama, humas kami bekerja sama dengan media-media swasta yang tentunya berbayar, dan kami juga punya website yang kami sendiri yaitu nama websitenya LebongKab, Youtube, Facebook, Instagram, dan membuat media luar ruang seperti baleho, spanduk, dan lain sebagainya. Untuk perencanaan operasional dalam publikasi yaitu kami sebut dengan Capture, edit, proses, dan publish. Dalam proses perencanaan terkadang ada hal yang tak terduga, misalnya kegiatan yang mendadak, sehingga harus membuat rencana saat itu juga, dan pasti setiap kegiatan membutuhkan biayakan, nah kami pihak humas selalu menyelipkan dana tak terduga pada saat membuat perencanaan anggaran, untuk menyikapi masalah tersebut humas juga selalu menyiapkan alat-alat dan kerja sama tim yang laur biasa.⁵¹

Pegawai humas pak Irwan Faraby, S.Sos menjelaskan:

Perencanaan ada jangka pendek ada jangka panjang, kalau perencanaan jangka pendek lebih ke bagaimana perencanaan operasionalnya, untuk perencanaan operasinal itu sebut dengan Capture-edit-proses-publish. Maksudnya kami langsung terjun kelapangan untuk mengambil dokumentasi kegiatan pemerintah setelah itu kami mengedit dan setelah itu ada proses penyuntingan, kalau sudah dirasa berita nya tepat dan benar maka kami langsung publis atau share ke media sosial dan jike perlu ke media swasta. Sedangkan perencanaan jangka panjang lebih ke perencanaan strategi publikasi tentang kegiatan pemerintah daerah serta sasaran dan tujuannya adalah untuk membuat citra pemerintah Kabupaten Lebong dipandang baik oleh masyarakat dan instansi lain, selanjutnya perencanaan anggaran dan perencanaan kerja sama dengan media swasta seperti RB TV, BE TV, Lebong Tv dan lain sebagainya.⁵²

Beny Marta Dewa Putra, SH selaku pegawai humas juga menjelaskan:

⁵¹ Warles Fery, *wawancara*, tanggal 11 Maret 2022

⁵² Irwan Faraby, *wawancara*, tanggal 14 Maret 2022

Perencanaan itu ada perencanaan jangka panjang yang didalamnya ada, rencana anggaran itu berkaitan dengan biaya, rencana kerja sama contohnya kami menjalin kerja sama dengan media swasta seperti RB TV, BE TV, Lebong Tv dan lain sebagainya, rencana strategis misalnya bagaimana cara untuk mempublikasikan berita atau kegiatan pemerintah kepada masyarakat menentukan sasaran dan tujuan yang pasti sasarannya adalah masyarakat dan tujuannya untuk mempertahankan citra positif kabupaten Lebong. Selanjutnya ada rencana jangka pendek atau biasa disebut dengan perencanaan operasional yang berkaitan dengan menentukan tempat dan waktunya, maksudnya dimana kegiatan ingin dilakukan dan kapan melakukannya.⁵³

Ibu Lesta Trimiska, SE, M.Ling selaku pegawai humas menjelaskan:

Kalau untuk perencanaan karena kami bagian humas ini dibawah naungan pemerintah daerah otomatis kami mengikuti kebijakan pemerintah, serta kami selalu mendukung strategi dan tujuan pemerintah baik itu perencanaan jangka panjang, jangka menengah, rencana strategis, maupun rencana kerja, karena kami bagian humas merupakan jembatan antara pemerintah dan masyarakat maka kami juga mempunyai perencanaan, misalnya strategi untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat secara cepat dan tepat serta membantu pemerintah dalam masalah hubungan dengan internal maupun eksternal, strategi mempublikasikan kegiatan pemerintah karena setiap ada kegiatan pemerintah pasti kami mempublikasikan lewat media sosial dan media swasta, karena kami menjalin kerja sama dengan media swasta, membuat perencanaan tentang aplikasi yang berhubungan dengan Kabupaten Lebong.⁵⁴

Heri Stomoyo S.Kom yang merupakan pegawai humas mengungkapkan:

Kami bagian humas itu perencanaannya lebih ke membuat strategi untuk menyampaikan informasi ke masyarakat, membuat pemberitaan tentang kegiatan pemerintahan, Serta dalam kegiatan humas, kami harus tahun tempatnya dimana dan kapan waktu yang tepat untuk turun tangan dan melakukan pekerjaan. kami juga membuat perencanaan tentang aplikasi-aplikasi yang berhubungan dengan Kabupaten Lebong. Kami juga bersiap siaga jika ada kegiatan yang bersikap mendadak baik dari segi ide, alat, transportasi dan dana.

⁵³ Beny Marta Dewa Putra, *wawancara*, tanggal 15 Maret 2022

⁵⁴ Lesta Trimiska, *wawancara*, tanggal 09 Maret 2022

Dan kami selalu membuat rencana agar citra Kabupaten Lebong selalu dipandang baik.⁵⁵

2. Organizing (Pengorganisasian) manajemen humas dalam membangun citra positif Kabupaten Lebong

Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap pegawai kehumasan Kabupaten Lebong, peneliti menemukan pengorganisasian dalam membangun citra positif Kabupaten Lebong seperti yang diungkapkan kepala bidang pengelolaan informasi dan saluran komunikasi publik bapak Warles Fery SE, M.Ak:

Pengorganisasian itu berhubungan dengan struktural, nah bagian humas ini kebetulan dibawah bidang pengelolaan informasi dan saluran komunikasi publik yang mana kepala bidangnya adalah saya, untuk pegawai humas yang menjabat sebagai pranata humas itu ada empat, ada pak Beni, pak Irwan, pak Heri, dan ibu Lesta, serta ada staf humas 3 orang ada meka, tiwi dan eriq yang merupakan THLT atau honorer yang membantu para pegawai humas, mereka punya tugas masing-masing. Contoh pak irwan dan pak beni dibagian informasi dan komunikasi serta kerja sama dengan media luar, ibu lesta di bagian aplikasi dan media sosial yang mengelola media center, pak heri dan eriq bagian LCC (Lebong Coment Center), serta meka, tiwi, di bagian terjun kelapangan untuk meliput berita kegiatan pemerintah.⁵⁶

Pegawai humas pak Irwan Faraby, S.Sos mengungkapkan:

Pengorganisasian ialah rangkaian aktivitas menyusun suatu kerangka yang menjadi wadah bagi setiap kegiatan dengan jalan membagi dan mengelompokkan pekerjaan yang harus dilaksanakan agar jelas tugas tugas setiap individu, Dibagian humas pegawai dan stafnya punya tugas masing masing dengan tujuan yang sama yaitu untuk mempertahankan citra positif. Saya dan pak beni dibagian informasi dan komunikasi publikasi, ibu lesta di bagian aplikasi dan media sosial yang mengelola media center, pak heri dan eriq bagian LCC (Lebong Coment Center), serta meka, tiwi, di bagian terjun

⁵⁵ Heri Stomoyo, *wawancara*, tanggal 09 Maret 2022

⁵⁶ Warles Fery, *wawancara*, tanggal 11 Maret 2022

kelapangan untuk meliput berita kegiatan pemerintah, kami saling bekerja sama untuk mewujudkan tujuan yang ingin dicapai dan fokus dengan tugas yang diberikan.⁵⁷

Ibu Lesta Trimiska, SE, M.Ling selaku pegawai humas menambahkan:

Berhubung saya bertanggung jawab dibagaim media center, saya membagi tugas untuk para staf humas yang honorer, ada yang mengambil gambar dan dokumentasi dilapangan, setelah itu ada yang mengedit dan membuat berita, setelah itu bagaim upload di sosial media itu saya sendiri dan nantinya ada yang bagian kerja sama dengan media luar untuk memberikan berita yang ingin dipublikasikan.⁵⁸

Heri Stomoyo S.Kom yang merupakan pegawai humas mengungkapkan:

Pengorganisasian itu berarti membahas tentang sumber daya manusia dan sumber daya fisik serta sistem kebijakan. Kalau untuk sumber daya manusia kita punya pegawai dengan tugas masing-masing, untuk sumber daya fisik kita sudah punya alat yang cukup memadai yang bisa membantu dalam pekerjaan humas, serta sitem kebijakan kami mengikuti arahan atasan.⁵⁹

Meka Yuliyana, S.I. Kom dan Pratiwi Azhari, S.Kom selaku staf humas yang sering ditugaskan kelapanagan menambahkan:

Untuk pengorganisasian di bidang sumber daya fisik, seperti alat-alat yang sering kami gunakan itu seperti kamera 3, kamera besar ada 1, drone 1, Handicamp ada 1, komputer untuk ngedit, dan alat-alat pendukung lainnya. Kami rasa sudah cukup memadai dan membantu dalam pekerjaan.⁶⁰

Eriq kurniawan, S.Ak selaku staf humas yang ditugaskan di bagaim LCC (Lebong Coment Center) sedikit menambahkan:

⁵⁷ Irwan Faraby, *wawancara*, tanggal 14 Maret 2022

⁵⁸ Lesta Trimiska, *wawancara*, tanggal 09 Maret 2022

⁵⁹ Meka Yuliyana dan Pratiwi Azhari, *wawancara*, tanggal 10 Maret 2022

Pengorganisasian di humas yang saya rasakan sudah baik yah, baik dari sumber daya manusia, ataupun sumber daya fisiknya, alat-alat di LCC seperti monitor besar, komputer, CCTV, dan lain sebagainya. Kami di humas punya tugas masing-masing yah, ada yang di LCC, Ada yang di media cetak, ada yang peliputan, ada yang mengikuti semua kegiatan Bupati, ada yang membuat berita, ada yang mengupload beritanya dan berbagi informasi dengan media-media lainnya, berbicara tingkat keberhasilannya cukup efektif yah.⁶¹

3. Actuating (Pelaksanaan/penggerakan) manajemen humas dalam membangun citra

Pelaksanaan/penggerakan dalam membangun citra positif Kabupaten

Lebong seperti yang diungkapkan Pegawai humas pak Irwan Faraby, S.Sos:

Dalam pelaksanaannya setiap hari selalu ada apel pagi dan apel sore, dan pemberian motivasi biasanya kami mengadakan briefing sesuai keadaan, agar ketika mengadakan kegiatan itu berjalan dengan lancar serta tujuannya tercapai. Setiap hari kami ada liputan baik tentang informasi untuk masyarakat, maupun kegiatan pemerintahan Kabupaten Lebong dalam menunjang citra yang lebih baik, kami biasanya mengupload ke youtube, facebook, instagram, website, dan juga bekerja sama dengan media-media swasta, seperti Radar Lebong, Lebong TV, TVRI, RBTB, dan media lainnya. Tingkat keberhasilannya sangat efektif, mengingat masyarakat sekarang hampir menggunakan semua media. Saya selaku pemimpin juga akan memberikan reward bagi pegawai humas yang rajin dengan cara memuji kinerjanya dan akan merekomendasi untuk naik jabatan, dan menghukum karyawan yang jarang masuk dengan cara memberikan sanksi lisan dan tindakan misalnya kalau sudah parah saya akan semakin memberikan dia tanggung jawab atau pekerjaan lebih. Kalau tidak mempan maka tidak akan pernah naik jabatan.⁶²

Beny Marta Dewa Putra, SH selaku pegawai humas juga menjelaskan:

Dalam pelaksanaan kami selalu melakukan bimbingan serta motivasi dan semangat agar tugas yang diberikan dapat dilaksanakan tepat

⁶¹ Eriq kurniawan, *wawancara*, tanggal 10 Maret 2022

⁶² Irwan Faraby, *wawancara*, tanggal 14 Maret 2022

waktu. Seperti sebelum kerja ada briefing dan apel pagi yang mana pimpinan selalu memberikan motivasi.⁶³

Pegawai kehumasan Lesta Trimiska, SE, M.Ling selaku pegawai humas mengungkapkan:

Sistem pelaksanaannya kami bagian humas ini biasanya langsung terjun kelapangan untuk meliput kegiatan pemerintah, setelah itu pihak humas lainnya langsung membuat berita dan di share kepada masyarakat lewat media dan lain sebagainya, kami juga memberikan bimbingan serta pemberian motivasi terhadap tenaga kerja, Sosialisasi tugas dan seluruh kebijakan dengan jelas, penjelasan tugas pekerjaan secara rutin kepada staf kehumasan sehingga tujuan bisa tercapai.⁶⁴

Heri Stomoyo S.Kom yang merupakan pranata humas Kabupaten Lebong juga menjelaskan:

Untuk pelaksanaannya kami membuat media- media, aplikasi seperti PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi), Lebong Dalam Genggaman, E-Monev ini aplikasi untuk memantau penyerapan anggaran, Lebong Smart City, dan kami juga mengelola Lebong Coment Center (LCC) yang merupakan pusat pemantauan kegiatan pemerintahan Kabupaten Lebong yang juga kami bekerja sama dengan semua OPD (Organisasi Perangkat Daerah, nah di dalam aplikasi-aplikasi ini nanti ada proses motivasi dan pengarahan⁶⁵

4. Controlling (Evaluasi/Pengawasan) manajemen humas dalam membangun citra positif Kabupaten Lebong

Evaluasi/Pengawasan dalam membangun citra positif Kabupaten Lebong seperti yang diungkapkan kepala Dinas Kominfo memaparkan:

Evaluasi selalu ada karena pemerintah tidak bisa memuaskan semua orang, dan komplain/isu-isu itu mudah sekali muncul ditengah masyarakat, dan cara mengatasinya yaitu dengan persuasif, melalui

⁶³ Beny Marta Dewa Putra, *wawancara*, tanggal 15 Maret 2022

⁶⁴ Lesta Trimiska, *wawancara*, tanggal 09 Maret 2022

⁶⁵ Heri Stomoyo, *wawancara*, tanggal 09 Maret 2022

dialog, dan kami ada program coffe morning, yang mana mengumpulkan semua wartawan dan melakukan wawancara terkait permasalahan yang muncul di tengah masyarakat, dan itu bisa mengurangi masalah isu atau komplain dari masyarakat. Menjalin hubungan yang baik dengan para wartawan supaya tidak terjadi miss komunikasi, karena yang seperti kita ketahui bahwa wartawan merupakan jembatan informasi bagi masyarakat. Saya selaku atasan selalu mengawasi kinerja para humas disini, dan diakhir selalu ada pelaporan sehingga saya tahu sebatas mana kinerja para humas, dan apa yang harus diperbaiki.⁶⁶

Beny Marta Dewa Putra, SH selaku pegawai humas menjelaskan:

Kalau evaluasi biasa nya kami melakukan monitoring dan kami ada aplikasi e-monitoring dan evaluasi serta ada diakhir itu pelaporan setiap enam bulan sekali, yang mana kami bisa melihat mana yang kurang, mana yang harus ditambah ataupun diperbaiki. Sejauh ini dengan adanya evaluasi dan pengawasan kinerja humas jadi semakin baik.⁶⁷

Pegawai kehumasan ibu Lesta Trimiska, SE, M.Ling selaku pegawai humas mengungkapkan:

Kami ada aplikasi E-Lapor yang mana aplikasi tersebut untuk masyarakat menyampaikan aspirasi, keluhan, dan sebagainya. Nah setelah mendengar aspirasi ataupun ada kritik dari masyarakat disinilah kami langsung mengadakan evaluasi. Kami selalu mengadakan evaluasi baik secara langsung maupun lewat grup Whatsapp, apa yang kurang dari kinerja kami dan apa yang harus dirubah. Karena atasan-atasan pasti selalu mengawasi kinerja bawahannya.⁶⁸

Heri Stomoyo S.Kom yang merupakan pranata humas Kabupaten Lebong juga menjelaskan:

Kami punya aplikasi e-monitoring yang mana aplikasi ini berfungsi untuk pengawasan semua OPD, dan juga kami humas menghendel

⁶⁶ Danial Paripurna, *wawancara*, tanggal 08 Maret 2022

⁶⁷ Beny Marta Dewa Putra, *wawancara*, tanggal 15 Maret 2022

⁶⁸ Lesta Trimiska, *wawancara*, tanggal 09 Maret 2022

Lebong Coment Center yang merupakan pusat pemantauan. sehingga Bupati pun bisa langsung memantau, ini sangat membantu untuk menjalankan fungsi pengawasan sehingga kinerja para pegawai lebih baik dan selalu melakukan evaluasi dalam prosesnya.⁶⁹

Pegawai humas pak Irwan Faraby, S.Sos menambahkan:

Pengawasan biasanya diawasi langsung oleh bapak kepala dinas dan kepala bidang IKP dan kalau ada yang salah biasanya langsung ditegur. Kami juga punya aplikasi E-Monitoting, yang mana atasan bisa memantau kinerja bawahannya.⁷⁰

D. Pembahasan Penelitian

Pada sub pembahasan sebelumnya, peneliti telah menyajikan hasil penelitian berupa penyajian hasil wawancara dan pengamatan peneliti terhadap manajemen humas dalam membangun citra positif (studi humas Kabupaten Lebong). Yang membahas tentang planing (perencanaan) manajemen humas dalam membangun citra positif Kabupaten Lebong, organizing (pengorganisasian) manajemen humas dalam membangun citra positif Kabupaten Lebong, actuating (pelaksanaan) manajemen humas dalam membangun citra positif Kabupaten Lebong, controlling (evaluasi/pengawasan) manajemen humas dalam membangun citra positif Kabupaten Lebong. Selanjutnya peneliti akan membahas hasil penelitian tersebut, yang dipilih sesuai dengan batasan masalah penelitian.

1. Planing (perencanaan) manajemen humas dalam membangun citra positif Kabupaten Lebong

⁶⁹ Heri Stomoyo, *wawancara*, tanggal 09 Maret 2022

⁷⁰ Irwan Faraby, *wawancara*, tanggal 14 Maret 2022

Perencanaan merupakan hal awal dari sebuah aktivitas manajemen humas. Berdasarkan data yang peneliti dapatkan bentuk dan proses perencanaan manajemen humas dalam membangun citra positif Kabupaten Lebong yaitu: Perencanaan jangka panjang (Menentukan sasaran dan tujuan, perencanaan anggaran, perencanaan strategi, perencanaan kerja sama), perencanaan jangka pendek (perencanaan operasional), perencanaan insidental.

a. Perencanaan jangka panjang

1. Menentukan sasaran dan tujuan

Sasaran adalah hal penting yang harus diperhatikan yang kemudian dapat menentukan hal apa yang harus dilakukan, metode dan media apa yang harus digunakan. Untuk sasarannya sudah pasti masyarakat kabupaten Lebong itu sendiri ataupun dari pihak internal maupun eksternal.

Tujuan humas kabupaten Lebong adalah untuk mempertahankan citra positif kabupaten Lebong, agar pemerintah selalu dipandang baik oleh pihak internal maupun eksternal, serta menjaga hubungan pemerintah dan masyarakat tetap baik.

Proses dalam menentukan sasaran dan tujuan yang pasti semua pihak humas terlibat, mulai dari Kepala dinas kominfo, kepala bidang pengelolaan informasi dan saluran komunikasi publik, pegawai humas dan seluruh staf humas. Dalam

menentukan sasaran dan tujuan pihak humas harus mengerti apa yang diinginkan pemerintah dan apa yang diinginkan masyarakat.

2. Perencanaan anggaran

Humas dalam melakukan pekerjaan dan tugasnya tentu saja membutuhkan biaya atau dana, maka perencanaan anggaran harus ada. Proses perencanaan anggaran basisnya T-1, perencanaan di buat 1 tahun sebelum tujuan harus dicapai, contoh tujuan atau goals tahun 2022 itu rencana disusun tahun 2021.

Perencanaan anggaran yang merupakan perencanaan jangka panjang, dan sistem di Indonesia itu 1 tahun anggaran dari 1 Januari- 31 Januari, yang terlibat dalam perencanaan anggaran adalah BAPPEDA, pihak humas juga berperan dalam perencanaan anggaran ini. Seandainya dalam proses perencanaan ini ada yang ingin di ubah maka ada ruang namanya APBDP (Anggaran Pendapatan Belanja Daerah Perubahan) biasanya di pertengahann tahun. Contohnya pihak humas pemda ingin memasang iklan untuk membuat citra Kabupaten Lebong lebih baik ke media Lebong TV dengan rencana awal 10 jam tayang,

karena situasi tertentu yang mengharuskan jam tayang ditambah jadi 15 jam tayang otomatis rencana anggaran juga berubah.

3. Perencanaan strategi

Perencanaan strategis ini merupakan rencana jangka panjang yang bersifat menyeluruh, memberikan rumusan ke mana humas akan diarahkan, dan bagaimana sumber daya dialokasikan untuk mencapai tujuan selama jangka waktu tertentu.

Proses Perencanaan strategis lebih apa dan bagaimana cara yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan yaitu mempertahankan citra positif kabupaten Lebong. Misalnya bagaimana cara untuk mempublikasikan berita atau kegiatan pemerintah kepada masyarakat. Humas Kabupaten Lebong membuat strategi penguatan di LCC (Lebong Coment Center) yang dikelola oleh pegawai humas yaitu Heri Stomoyo dan stafnya yaitu Eriq Kurniada, dan humas membuat Media Center yang merupakan wadah bagi tim humas untuk mempublikasikan kegiatan pemerintah yang dikelola oleh pegawai humas ibu Lesta dan para stafnya. Humas Kabupaten Lebong melakukan strategi dengan memanfaatkan media untuk menyampaikan informasi dan publikasi. Seperti media sosial, diantaranya facebook, Instagram, Twitter, dan humas juga memanfaatkan youtube, website, media luar ruang, dan media swasta. Strategi ini dinilai efektif oleh pihak humas dan pemerintah, karena masyarakat

hampir semuanya menggunakan media, baik media sosial, ataupun media elektronik. Humas kabupaten Lebong juga membuat perencanaan tentang aplikasi-aplikasi yang berhubungan dengan kabupaten Lebong. Dan selalu membuat rencana agar citra Kabupaten Lebong selalu dipandang baik.

4. Perencanaan kerja sama

Perencanaan kerja sama sangat diperlukan oleh humas, berhubung humas menangani masalah citra, maka media sangat berperan penting dalam membantu humas untuk mencapai tujuannya. Dalam proses perencanaan kerja sama humas melibatkan kepala dinas kominfo dan Kepala bagian IKP yang bertanggung jawab, humas Kabupaten Lebong bekerja sama dengan dengan media swasta seperti RB TV, BE TV, Lebong Tv baik media elektroniknya, media cetak, maupun media sosial.

b) Perencanaan jangka pendek

Perencanaan jangka pendek itu merupakan perencanaan operasional, merupakan implementasi dari rencana strategis jangka panjang, menjelaskan hal-hal yang bersifat detail dan teknis operasional untuk memastikan pelaksanaan tercapainya tujuan, seperti menentukan tempat dan waktunya, maksudnya dimana kegiatan ingin dilakukan dan kapan melakukannya.

Proses rencana operasional yang di gunakan oleh humas Kabupaten Lebong biasa disebut dengan proses Capture-edit-proses-

publish. Maksudnya pihak humas yaitu pak Irwan, Meka, Pratiwi, langsung terjun kelapangan untuk mengambil dokumentasi kegiatan pemerintah setelah itu mereka mengedit dan setelah itu ada proses penyuntingan yang dilakukan oleh ibu Lesta dan pak Beny, kalau sudah dirasa berita nya tepat dan benar maka humas langsung publish atau share ke media sosial dan ke media swasta yang juga dilakukan oleh ibu Lesta.

c) Perencanaan insidental

Perencanaan insidental adalah perencanaan yang dibuat untuk kegiatan atau masalah yang bersifat dadakan atau kegiatan yang harus dilakukan segera tetapi belum direncanakan dari awal, maka humas harus menyikapi masalah tersebut. Humas Kabupaten Lebong bekerja dibawah naungan pemerintah Lebong, mengikuti kegiatan-kegiatan pemerintah, kegiatan pemerintah kadang kala ada yang bersifat dadakan, otomatis humas juga harus bekerja dadakan mau itu waktu pagi, siang, malam, pokoknya humas harus siap. Humas Pemda Lebong selalu siap siaga peliputan dan kendaraan dinas dengan bahan bakar yang terisi, semisal ada kegiatan mendadak maka pihak humas sudah siap, dan juga saat perencanaan anggaran pihak humas meyelipkan biaya/dana tak terduga yang akan digunakan ke hal-hal yang tak terduga seperti kegiatan-kegiatan yang tidak ada perencanaan sejak awal seperti acara mendadak dikarenakan keadaan tertentu.

2. Organizing (pengorganisasian) manajemen humas dalam membangun citra positif Kabupaten Lebong.

Pengorganisasian manajemen humas merupakan rangkaian aktivitas menyusun suatu kerangka yang menjadi wadah bagi setiap kegiatan dengan jalan membagi dan mengelompokkan pekerjaan yang harus dilaksanakan serta menetapkan tugas masing-masing anggota. Proses pengorganisasian terdiri dari sumber daya manusia dan sumber daya fisik. Pengorganisasian manajemen humas Kabupaten Lebong diantaranya:

- a. Sumber Daya Manusia (SDM)

Humas Kabupaten Lebong sudah diambil alih oleh Kantor Dinas Kominfo Lebong, adapun struktur humasnya sebagai berikut:

1. Nama-nama yang bertanggung jawab di humas dan pembagian

tugasnya:

- a. Danial Paripurna, SE. Selaku Plt. Kepala Dinas Kominfo-SP.

Yang bertugas untuk mengawasi cara kerja humas dan bertugas untuk memberikan *reward*, *punishment*, dan memberikan motivasi dan bimbingan kepada bawahannya.

- b. Warles Fery, SE.M.Ak. Selaku Kepala Bidang Pengelolaan

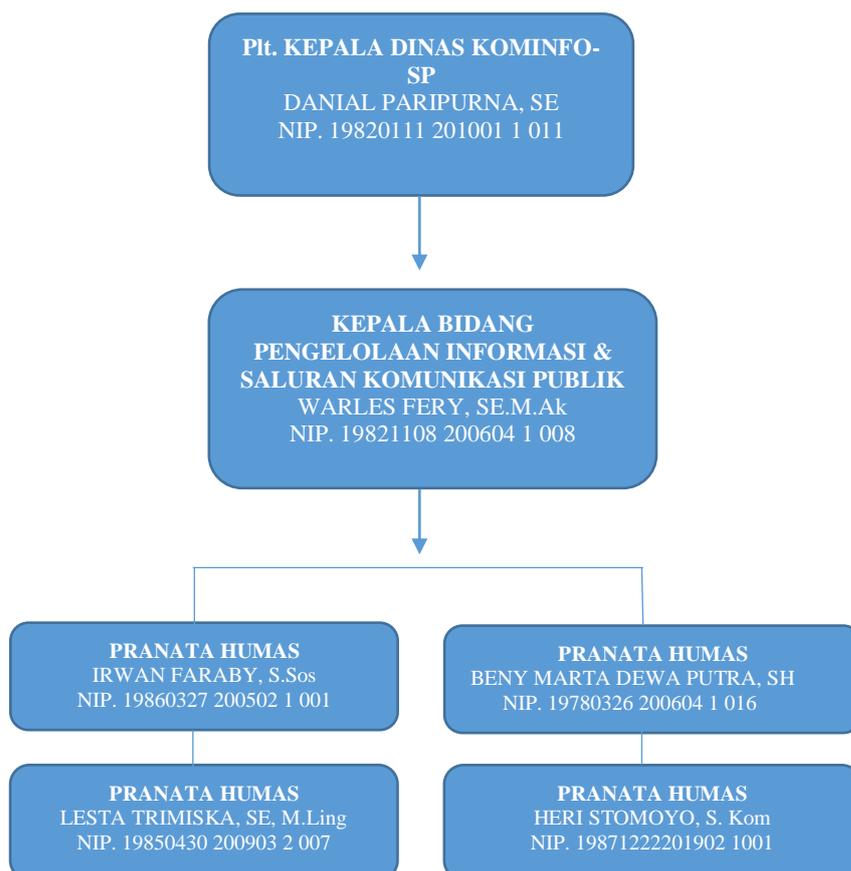
Informasi dan Saluran Komunikasi Publik. Yang bertanggung jawab kepada seluruh pranata humas baik dari kinerjanya dan lain sebagainya, serta menjalin kerja sama dengan media luar.

- c. Irwan Faraby S.Sos. Selaku pranata humas yang bertugas dibidang komunikasi pimpinan, dan menghendel peliputan pemerintahan.
- d. Beny Marta Dewa Putra. SH. Selaku pranata humas yang mengelola media center, misalnya menyunting hasil peliputan, dan memberikan informasi kepada media luar tentang berita pemerintahan.
- e. Lesta Trimiska, SE, M.Ling, Selaku pranata humas yang mengelola media center, seperti proses penyuntingan, mempublish berita, serta yang mengelola seluruh web dan media sosial humas.
- f. Heri Stomoyo, S.Kom. Selaku pranata humas yang bertugas mengelola LCC (Lebong Coment Center), seperti memantau kegiatan pemerintahan dan masyarakat, serta mengelola aplikasi-aplikasi Kabupaten Lebong.
- g. Meka Yuliyana, S.I.Kom. Selaku staf humas yang bertugas untuk terjun langsung ke lapangan untuk peliputan atau dokumentasi serta membuat berita.
- h. Pratiwi Azhari, S.Kom. Selaku staf humas yang bertugas untuk terjun langsung ke lapangan untuk peliputan atau dokumentasi serta membuat berita.

- i. Eriq Kurniada, S.Ak. Selaku staf humas yang bertugas untuk membantu di LCC (Lbong Coment Center) dan terkadang juga membantu peliputan atau dokumentasi.

Walaupun mempunyai tugas dan tanggung jawab masing-masing pegawai humas pemerintah Kabupaten Lebong tetap saling membantu dan bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama.

b. Struktur Organisasi





c. Sumber daya fisik

1. LCC (Lebong Coment Center), yang merupakan pusat memantau kegiatan pemerintahan Kabupaten Lebong, yang dijalankan oleh humas. Aplikasi-aplikasi yang dikendalikan oleh LCC diantaranya: PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi), Lebong Dalam Genggaman, E-Monev ini aplikasi untuk memantau penyerapan anggaran, Lebong Smart City, E-Lapor. E-Monitoring.
2. Media Center, yang merupakan wadah untuk para humas melaksanakan tugasnya, di dalam media center ini ada fasilitas untuk peliputan. Media yang digunakan diantaranya Facebook, Instagram, Twitter, Youtube dan website.
3. Alat-alat humas
 - a. Kamera 3
 - b. Kamera besar 1
 - c. Drone 1
 - d. Handycamp 1

- e. Beberapa komputer untuk ngedit
 - f. Monitor, dll
3. Actuating (pelaksanaan/penggerakan) manajemen humas dalam membangun citra positif Kabupaten Lebong.

Pelaksanaan/penggerakan humas adalah proses pemberian reward(penghargaan), punishment (hukuman), pemberian motivasi, bimbingan, serta pengarahan pengarah dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan.

a. Pemberian Reward (penghargaan)

Pemimpin dalam hal ini pemerintah akan memberikan reward bagi pegawai humas yang rajin dengan cara memuji kinerjanya dan akan merekomendasi untuk naik jabatan.

b. Pemberian Punishment (hukuman)

Pemimpin dalam hal ini pemerintahan dan atasan yang bertanggung jawab seperti kepala dinas Kominfo-SP akan menghukum pegawai humas yang jarang masuk dengan cara memberikan sanksi lisan dan tindakan misalnya kalau sudah parah maka tidak akan pernah naik jabatan, tapi sejauh ini para pegawai humas selalu bertanggung jawab dengan tugasnya.

c. Pemberian motivasi, bimbingan, pengarahan

Pemberian motivasi, bimbingan, pengarahan, serta komunikasi pimpinan dengan bawahan, humas selalu apel pagi dan apel sore untuk pemberian motivasi setiap hari dari atasan kepada bawahan. Humas juga mengadakan briefing sesuai keadaan untuk memberikan bimbingan dan pengarahan, sosialisasi tugas dan seluruh kebijakan dengan jelas, penjelasan tugas pekerjaan secara rutin kepada staf kehumasan sehingga tujuan bisa tercapai.

4. Controlling (evaluasi/pengawasan) manajemen humas dalam membangun citra positif Kabupaten Lebong

Keberhasilan atau kegagalan sebuah usaha yang dilakukan humas dalam upaya membangun citra yang positif untuk kabupaten Lebong tentunya harus diketahui dengan evaluasi/pengawasan sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan. Evaluasi/pengawasan dalam sebuah organisasi merupakan proses untuk mengetahui apakah kegiatan serta tujuan yang telah dicapai sesuai dengan perencanaan telah ditetapkan atau tidak berjalan sesuai dengan rencana-rencana yang telah ditentukan serta untuk mengetahui hasil dari usaha yang telah dikerjakan apakah sudah berhasil atau sebaliknya.

Bentuk dan proses Evaluasi/pengawasan oleh atasan kepada humas ialah berupa pengawasan langsung dan tidak langsung:

1. Pengawasan Langsung

Pengawasan langsung biasanya diawasi langsung oleh bupati, kepala dinas Kominfo-SP dan kepala bidang IKP kepada para pegawai humas, dan kalau ada yang salah biasanya langsung ditegur, humas juga punya aplikasi E-Monitoting, yang mana atasan bisa memantau kinerja bawahannya. Tujuannya adalah supaya memperbaiki kesalahan dan mendapatkan hasil sesuai dengan keinginan.

2. Pengawasan tidak langsung

- a. Laporan Lisan, misalnya setelah peliputan pegawai humas melaporkan secara lisan kepada atasan bahwa peliputan sudah selesai dilaksanakan dan sedang dalam proses publish.
- b. Laporan Tulisan, dimana humas wajib menyampaikan laporan tulisan pelaksanaan kegiatan kehumasan setiap enam bulan sekali. Hal ini dinilai efektif untuk meningkatkan kinerja humas.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Planing (perencanaan) manajemen humas dalam membangun citra positif Kabupaten Lebong terdiri dari perencanaan jangka panjang dan perencanaan jangka pendek. Perencanaan jangka panjang diantaranya: menentukan sasaran dan tujuan, proses dalam menentukan sasaran dan tujuan yang pasti semua pihak humas terlibat, mulai dari Kepala dinas kominfo, kepala bidang pengelolaan informasi dan saluran komunikasi publik, pegawai humas dan seluruh staf humas. Perencanaan anggaran, proses perencanaan anggaran basisnya T-1, perencanaan di buat 1 tahun sebelum tujuan harus dicapai, perencanaan anggaran melibatkan seluruh pegawai humas dan OPD

BAPPEDA. Perencanaan strategi, dan perencanaan kerja sama yang melibatkan kepala dinas kominfo dan kepala bagian IKP dengan pihak media swasta. Sedangkan perencanaan jangka pendek diantaranya: menentukan tempat dan waktu kegiatan dan perencanaan operasional serta perencanaan insidental yaitu kegiatan yang bersifat mendadak yang melibatkan semua pegawai humas.

2. Organizing (pengorganisasian) manajemen humas dalam membangun citra positif Kabupaten Lebong terdiri dari sumber daya manusia yang merupakan struktur, pembagian tugas: Danial Paripurna, SE. Selaku Plt. Kepala Dinas Kominfo-SP. Yang bertugas untuk mengawasi cara kerja humas dan bertugas untuk memberikan *reward*, *punishment*, dan memberikan motivasi dan bimbingan kepada bawahannya. Warles Fery, SE.M.Ak. Selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik. Yang bertanggung jawab kepada seluruh pranata humas baik dari kinerjanya dan lain sebagainya, serta menjalin kerja sama dengan media luar. Irwan Faraby S.Sos. Selaku pranata humas yang bertugas dibidang komunikasi pimpinan, dan menghendel peliputan pemerintahan. Beny Marta Dewa Putra. SH. Selaku pranata humas yang mengelola media center, misalnya menyunting hasil peliputan, dan memberikan informasi kepada media luar tentang berita pemerintahan. Lesta Trimiska, SE, M.Ling, Selaku pranata humas yang mengelola media center, seperti proses penyuntingan, mempublish berita, serta yang mengelola seluruh web dan media sosial humas. Heri Stomoyo, S.Kom. Selaku pranata humas yang bertugas mengelola LCC (Lebong

Coment Center), seperti memantau kegiatan pemerintahan dan masyarakat, serta mengelola aplikasi-aplikasi Kabupaten Lebong. Meka Yuliyana, S.I.Kom. Selaku staf humas yang bertugas untuk terjun langsung ke lapangan untuk peliputan atau dokumentasi serta membuat berita. Pratiwi Azhari, S.Kom. Selaku staf humas yang bertugas untuk terjun langsung ke lapangan untuk peliputan atau dokumentasi serta membuat berita. Eriq Kurniada, S.Ak. Selaku staf humas yang bertugas untuk membantu di LCC (Lbong Coment Center) dan terkadang juga membantu peliputan atau dokumentasi. Serta sumber daya fisik yang merupakan media serta fasilitas yang digunakan.

3. Actuating (pelaksanaan/penggerakan) manajemen humas dalam membangun citra positif Kabupaten Lebong dengan pemberian reward, Punishment, motivasi, bimbingan, pengarahan, serta komunikasi pimpinan dengan bawahan dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan, dengan cara apel, briefing dan pengarahan tugas, yang melibatkan atasan dan bawahan.
4. Controlling (evaluasi/pengawasan) manajemen humas dalam membangun citra positif Kabupaten Lebong dengan pengawasan langsung dan tidak langsung. Pengawasan langsung biasanya diawasi langsung oleh bapak kepala dinas dan kepala bidang IKP, humas juga punya aplikasi E-Monitoting, yang mana atasan bisa memantau kinerja bawahannya. Sedangkan pengawasan tidak langsung dimana humas wajib menyampaikan laporan lisan dan laporan tulisan pelaksanaan kegiatan kehumasan.

B. Saran

Setelah melihat hasil penelitian maka ada beberapa hal yang akan peneliti berikan sebagai saran, adalah sebagai berikut:

1. Kepada Pemerintah Kabupaten Lebong, sebaiknya humas itu independent dan berdiri sendiri tidak menopang dengan OPD lain. Yang sesuai dengan teori-teori public relation.
2. Kepada seluruh pegawai humas kabupaten Lebong hendak menggunakan teori- teori public relation dalam praktek humas atau dalam menjalankan tugas kehumasan. Serta marilah selalu tetap semangat untuk untuk menjaga, membangun citra positif kabupaten Lebong, manajemen dan strategi yang digunakan sekarang sudah bagus tapi semoga kedepan manajemen dan strateginya lebih bagus lagi, karena semakin maju zaman maka strategi ataupun proses manajemen juga bisa berubah.
3. Kepada seluruh masyarakat Lebong untuk turut membantu mempertahankan citra positif kabupaten Lebong dengan cara selalu berperilaku baik sesuai aturan yang berlaku, jangan mudah mendengarkan dan menyebarkan isu yang berkembang yang belum tentu kebenarannya dan tidak bisa dipertanggung jawabkan, tanpa bantuan dari masyarakat pemerintah bukan lah apa-apa, jadi masyarakat mempunyai peran yang penting.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Abidin, Yusuf, Zainal. *Manajemen Komunikasi*. Bandung: Pustaka Setia. 2015
- Aditama, Angger, Roni. *Pengantar Manajemen*. Malang: Meiga Lettucia. 2020
- Ahmadi, Rulam. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media. 2014
- Arikunto dan Saiffaudin. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2009
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta. 1998)
- Bungin, Burhan. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2003
- Choiriyati, Wahyuni, dkk. *Manajemen Humas*. Bandung: Widina Bhakti Persada. 2020
- Jefkins, Frank. *Public Relation*. Jakarta: Erlangga. 1996
- Mulyadi, Slamet. *Manajemen Humas dan Publik Opinion Building*. Pemekasan: Duta Media. 2019
- Musi, Suryani dkk. *Krisis Public Relations Teori dan Praktek*. Jawa Timur: CV Penerbit Qiara Media. 2020
- Nurjaman, Kadar dkk. *Komunikasi Public Relation*. Bandung: Pustaka Setia. 2012
- Puhantar, Wahyu. *Metode Penelitian Kualitatif untuk Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu. 2010
- Rukin. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sulawesi Selatan: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia. 2019
- Ruslan, Rosady. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2010
- Soemirat dkk. *Dasar Dasar Public Relation*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya. 2005

Soemirat, Soleh dan Ardianto, Elvinaro. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. 2004

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2009

Suprawoto. *Government Public Relation*. Jakarta: Prenadamedia Group. 2018

Umar, Husein. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Widiawati, Nani. *Metodologi Penelitian*. Jawa Barat: Edu Publisher. 2020

Jurnal:

Istighfarin, Rachmah, Firly dan Yuliani, Magvira. “*Peran Public Relation Dalam Mengembalikan Citra Perusahaan : Studi Kasus Apartemen Cinere Bellevue Suites Pasca Kebakaran Tahun 2017*”. Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora. VOL.01 NO. 12. 2020

Lubi, Elysa, Evawani. “*Peran Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintah*”. Jurnal Fisip. Vol 12 No 1. 2012

Magdalena, Amelia. “*Identifikasi Publik Berdasarkan Persepsi Situasional pada Isu Seputar Pemilihan Umum Presiden Tahun 2014 pada Publik Kota Malang*”. Jurnal Pekommas. Vol.18 No.1. 2015

Pundra dan Roffan. “*Implementasi Image Restoration Theory dalam film Hancock*”. Jurnal Ilmu Komunikasi. Vol 5. No. 2. 2021

Sabrina, Nur, Alya. “*Strategi Komunikasi Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Pemerintah Kabupaten Langkat (Studi Kualitatif Pada Humas Pemerintah Kabupaten Langkat)*”. Skripsi (Medan: Fakultass Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. 2019

Sondakh, Mariam dkk. ” *Strategi Public Relations Dalam Pemulihan Citra Perusahaan (Studi Kasus Rumah Makan Kawan Baru Megamas Manado)*”. Jurnal Acta Diurna, Vol VI. No 1. 2017

Syafar, Hayatus, Fairuz. “*Manajemen Humas Pemerintah Dalam Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*”. Jurnal Ilmah dan Komunikasi. Vol. V No. 9. 2014.

Usman, Yeni. *“Peran Public Relations Dalam Manajemen Isu Dan Komunikasi Krisis”*.
Jurnal Ilmu Dakwah dan Komunikasi. Vol.V No 10. 2014

Internet:

<https://www.rmolbengkulu.id/isu-mutasi-merebak-legislator-ingatkan-asn-jangan-malas-ngantor>, diakses pada Senin 13 Desember 2021, pukul 10:52 WIB, Depan Wabup Petani Keluhkan Harga Pupuk, Radar Lebong, Selasa, 14 Desember 2021.

<http://lebongkab.go.id>, diakses pada 07 Maret 2022, pukul 20.00 WIB



KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH

Nomor: 009 Tahun 2022

Tentang

PENUNJUKAN PEMBIMBING I DAN PEMBIMBING II DALAM PENULISAN SKRIPSI DEKAN FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

- Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran penulisan skripsi mahasiswa perlu ditunjuk Dosen Pembimbing I dan II yang bertanggung jawab dalam penyelesaian penulisan yang dimaksud;
- b. bahwa saudara yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang cakap dan mampu serta memenuhi syarat untuk diserahi tugas tersebut;
- Mengingat : 1. Undang – undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
2. Peraturan Presiden RI Nomor 24 Tahun 2018 tentang Institut Agama Islam Negeri Islam Curup;
3. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 2 Tahun 2019 tentang STATUTA Institut Agama Islam negeri Curup;
4. Peraturan Menteri Agama Nomor 30 Tahun 2018 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Agama Islam Negeri Curup;
5. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional RI Nomor 184/U/2001 Tentang Pedoman Pengawasan Pengendalian dan pembinaan Program Diploma, Sarjana dan Pascasarjana di Perguruan Tinggi
6. Keputusan Menteri Agama RI Nomor B.II/3/15447 tanggal 18 April 2018 Tentang Pengangkatan Rektor IAIN Curup Periode 2018-2022;
7. Keputusan Rektor IAIN Curup Nomor 0047 tanggal 21 Januari 2019 tentang Pengangkatan Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Istitut Agama Islam Negeri Curup;
- Memperhatikan : Berita acara seminar proposal Program Studi Prodi Komunikasi dan penyiaran islam tanggal 03 Desember 2021

MEMUTUSKAN :

Menetapkan Pertama

Keputusan Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab Dan Dakwah Menunjuk Saudara :

- : 1. Dr.M., Hariya toni, S.Sos.I., MA. : 1982205102009121003
- : 2. Dita Verolyna, M.I.Kom : 198512162019032004
- Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup masing-masing sebagai Pembimbing I dan Pembimbing II dalam penulisan skripsi mahasiswa :
- N a m a : Cindi Ananda
- N i m : 18521005
- Judul Skripsi : Manajemen Humas Pemda Lebong Dalam Meningkatkan Citra Positif Pemerintahan Kabupaten Lebong.

- Kedua : Proses bimbingan dilakukan sebanyak 8 kali pembimbing I dan 8 kali pembimbing II dibuktikan dengan kartu bimbingan skripsi ;
- Ketiga : Pembimbing I bertugas membimbing dan mengarahkan hal-hal yang berkaitan dengan substansi dan kontens skripsi. Untuk pembimbing II bertugas dan mengarahkan dalam penggunaan bahasa dan metodologi penulisan;
- Keempat : Kepada masing-masing pembimbing diberi honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- Kelima : Surat keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya;
- Keenam : Surat keputusan ini berlaku sejak ditetapkan dan berakhir setelah skripsi tersebut dinyatakan sah oleh IAIN Curup atau masa bimbingan telah mencapai 1 tahun sejak SK ini ditetapkan;
- Ketujuh : Apabila terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini, akan diperbaiki sebagaimana mestinya sesuai peraturan yang berlaku;

Ditetapkan di Curup
Pada tanggal 04 Januari 2022
Dekan,

Idi Warsah

Tembusan :

1. Bendahara IAIN Curup;
2. Kasubbag AKA FUAD IAIN Curup;
3. Dosen Pembimbing I dan II;
4. Prodi yang Bersangkutan;
5. Layanan Satu Atap (L1);
6. Mahasiswa yang bersangkutan.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
Jalan Dr. AK Gani No. 1 Kotak Pos 108 Curup-Bengkulu Telp. (0732) 21010-7003044
Fax. (0732) 21010 Homepage <http://www.iaincurup.ac.id> E-mail: -

Nomor : 49 /In.34/FU.I/PP.00.9/02/2022
Sifat : Penting
Lampiran : Proposal dan Instrumen
Perihal : Rekomendasi Izin Penelitian

24 Februari 2022

Yth. Kepala Dinas Kominfo Kab. Lebong

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dalam rangka penyusunan Skripsi S.I pada Institut Agama Islam Negeri Curup :

Nama : Cindi Ananda

NIM : 18521005

Prodi : KPI

Judul Skripsi : Manajemen Humas dalam Mempertahankan Citra Positif (studi
Humas Pemerintah Kab. Lebong)

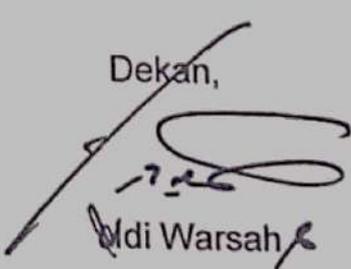
Waktu Penelitian : 24 Februari s.d 24 Mei 2022

Tempat Penelitian : Humas Pemerintahan Kab. Lebong

mohon kiranya Bapak memberikan izin penelitian kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikianlah, atas kerjasama dan izinnya diucapkan terima kasih.

Dekan,


Widi Warsah



**PEMERINTAH KABUPATEN LEBONG
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA,
STATISTIK DAN PERSANDIAN**

Alamat : Jln. Raya Komplek Perkantoran Tubei Lebong 39265 Tlp. (0738)-2210116
Fax. (0738)-2210116 Website: www.lebongkab.go.id e-mail: diskominfollebong@gmail.com
E-mail: kominfospl@lebongkab.go.id

SURAT KETERANGAN IZIN PENELITIAN

Nomor : 800/20/KOMINFO-SP/111/2022

Berdasarkan Surat Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup Nomor: 49/In.34/FU.I/PP.00.9/02/2022 Tanggal 24 Februari 2022.

Hal Permohonan Izin Penelitian, atas nama:

Nama : Cindi Ananda
NIM : 18521005
Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah
Prodi : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Judul : Manajemen Humas Dalam Memepertahankan Citra Positif
(Studi Humas Pemerintahan Kabupaten Lebong)
Waktu Penelitian : 24 Februari s.d 24 Mei 2022
Tempat Penelitian : Dinas Kominfo-SP Kabupaten Lebong

Berkenaan dengan itu Dinas Kominfo – SP Kabupaten Lebong memberikan izin penelitian dalam rangka penulisan tugas akhir / skripsi mahasiswa IAIN Curup tersebut.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Lebong, 07 Maret 2022
Kepala
DINAS
KOMUNIKASI INFORMATIKA
STATISTIK DAN PERSANDIAN
DANIAL PARIPURNA
LEBONG
NIP. 19820111 201001 1 001



IAIN CURUP

NO	TANGGAL	Hal-hal yang Dibicarakan	Paraf Pembimbing I	Paraf Mahasiswa
1	15/2021/12	Setelah seminar proposal peneliti bimbingan revisi proposal sampai dr acc	Signature	Signature
2	Rabu 2/2022/12	Bimbingan bab 1-3 dan Revisi	Signature	Signature
3	Kamis 10/2022/12	Acc Bab 1-3	Signature	Signature
4	Kamis 17/2022/03	Bimbingan untuk persiapan melanjutkan bab 4-5	Signature	Signature
5	Salasa 05/2022/04	Bimbingan bab 4 dan 5	Signature	Signature
6	Rabu 05/2022/04	Revisi Bab 4 dan 5	Signature	Signature
7	Kamis 06/2022/04	Revisi Abstrak, daftar isi, persembahkan, dll.	Signature	Signature
8	Jum'at 07/2022/04	Acc Skripsi	Signature	Signature



IAIN CURUP

NO	TANGGAL	Hal-hal yang Dibicarakan	Paraf Pembimbing II	Paraf Mahasiswa
1	15/2021/12	Setelah seminar proposal peneliti bimbingan revisi proposal sampai dr acc	Signature	Signature
2	Senin 31/2022/03	Bimbingan bab 1-3 dan revisi	Signature	Signature
3	Senin 7/2022/02	Acc Bab 1-3	Signature	Signature
4	Senin 07/2022/03	Bimbingan untuk persiapan melanjutkan bab 4-5	Signature	Signature
5	Senin 20/2022/03	Bimbingan bab 4 dan 5	Signature	Signature
6	Kamis 31/2022/03	Revisi bab 4 dan 5	Signature	Signature
7	Jum'at 01/2022/04	Revisi Abstrak, daftar isi, persembahkan, dll.	Signature	Signature
8	Senin 04/2022/04	Acc Skripsi	Signature	Signature

Pedoman Wawancara

1. Bagaimana perencanaan manajemen humas dalam mempertahankan citra positif Kabupaten Lebong?
2. Bagaimana Pengorganisasian manajemen humas dalam mempertahankan citra positif Kabupaten Lebong?
3. Bagaimana Pelaksanaan manajemen humas dalam mempertahankan citra positif Kabupaten Lebong?
4. Bagaimana Evaluasi manajemen humas dalam mempertahankan citra positif Kabupaten Lebong?
5. Sejauh ini dalam kinerja mempertahankan citra positif apakah pernah ada yang komplain/ dari internal(kantor) dan eksternal(masyarakat)? Bila ada komplain atau permasalahan langkah apa yang dilakukan?
6. Dalam proses penyampaian informasi ke masyarakat, humas pemda Lebong adakah menjalin kerja sama dengan pihak terkait lainnya, semisal tokoh masyarakat atau instansi lain? Dan sejauh mana tingkat keberhasilan komunikasi tersebut?
7. Bagaimana cara humas menjalin hubungan dengan pers?
8. Adakah rencana pembaharuan strategi yang mengikuti perkembangan komunikasi masyarakat saat ini?

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Danial Paripurna, SE
Jabatan : Kepala Dinas Kominfo-SP Kabupaten Lebong
Alamat : Kelurahan Kampung Jawa

Menerangkan bahwa:

Nama : Cindi Ananda
Nim : 18521005
Pekerjaan : Mahasiswa Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam IAIN Curup

Benar telah menjumpai saya untuk mengadakan wawancara pada hari Selasa tanggal 08 Maret 2022 yang berkenaan dengan pembuatan skripsi dengan judul "Manajemen Humas Dalam Mempertahankan Citra Positif (Studi Humas Pemerintah Kabupaten Lebong)".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Lebong, 08 Maret 2022
Kepala,

DANIAL PARIPURNA, SE
NIP. 19820111 201001 1 001

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : WARLES FERY SE, M.AK.
Jabatan : Kepala Bidang IKP.
Alamat : Muzra Kayu.

Menerangkan bahwa:

Nama : Cindi Ananda
Nim : 18521005
Pekerjaan : Mahasiswa Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam IAIN Curup

Benar telah menjumpai saya untuk mengadakan wawancara pada hari Jumat

Tanggal 11 Maret 2022, yang berkenaan dengan pembuatan skripsi dengan judul "Manajemen Humas Dalam Mempertahankan Citra Positif (Studi Humas Pemerintah Kabupaten Lebong)".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Lebong, 11 Maret.....2022

Kepala Bidang Pengelolaan Informasi

dan Saluran Komunikasi Publik



Warles Fery SE, M.AK.
18521005 200604 1 008.

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Heri Stomayo, S. Kom.
Jabatan : Jf. Pranata Humas
Alamat : Desa Bangun, Kec. Bangun Kuning

Menerangkan bahwa:

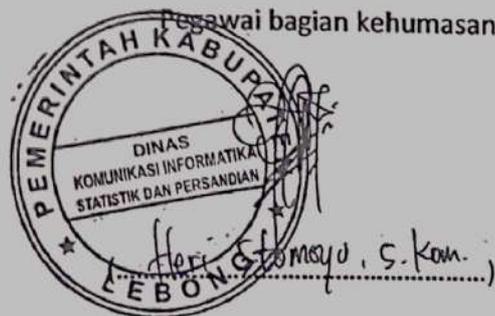
Nama : Cindi Ananda
Nim : 18521005
Pekerjaan : Mahasiswa Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam IAIN Curup
Benar telah menjumpai saya untuk mengadakan wawancara pada hari Rabu...

Tanggal 09. Maret. 2022 yang berkenaan dengan pembuatan skripsi dengan judul "Manajemen Humas Dalam Mempertahankan Citra Positif (Studi Humas Pemerintah Kabupaten Lebong)".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Lebong, 09. Maret. 2022

Pesawai bagian kehumasan



SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : LESTA TRIMISKA. S. E. M. Ling
Jabatan : pranata kumar Diskominfo sp kabupaten Lebong
Alamat : Kelurahan Aman

Menerangkan bahwa:

Nama : Cindi Ananda
Nim : 18521005
Pekerjaan : Mahasiswa Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam IAIN Curup

Benar telah menjumpai saya untuk mengadakan wawancara pada hari Pabu...

Tanggal 09 Maret 2022, yang berkenaan dengan pembuatan skripsi dengan judul "Manajemen Humas Dalam Mempertahankan Citra Positif (Studi Humas Pemerintah Kabupaten Lebong)".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Lebong, 09 Maret 2022

Pesawai bagian kehumasan



SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Irwan Faraby, S.Sos.
Jabatan : Pranata Humas / Kasi Pengelola Saluran Komunikasi
Alamat : Ds. Karang Anyar.

Menerangkan bahwa:

Nama : Cindi Ananda
Nim : 18521005
Pekerjaan : Mahasiswa Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam IAIN Curup

Benar telah menjumpai saya untuk mengadakan wawancara pada hari Senin...

Tanggal 14 Maret 2022 yang berkenaan dengan pembuatan skripsi dengan judul "Manajemen Humas Dalam Mempertahankan Citra Positif (Studi Humas Pemerintah Kabupaten Lebong)".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Lebong, 14 Maret 2022

Pegawai bagian kehumasan



(Irwan Faraby, S.Sos.)
LEBONG
14 19060327 200502 1 001

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Meka Yuyana, S. I. Kom
Jabatan : Staf Ke-Humasan
Alamat : Kel. Tanjung Agung

Menerangkan bahwa:

Nama : Cindi Ananda
Nim : 18521005
Pekerjaan : Mahasiswa Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam IAIN Curup
Benar telah menjumpai saya untuk mengadakan wawancara pada hari Kamis..

Tanggal 10 Maret 2022, yang berkenaan dengan pembuatan skripsi dengan judul "Manajemen Humas Dalam Mempertahankan Citra Positif (Studi Humas Pemerintah Kabupaten Lebong)".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Lebong, 10 Maret 2022



SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Eriq Kurniada, S. Ak
Jabatan : Operator LCC, Staf Humas
Alamat : Ds. Lebong Tambang

Menerangkan bahwa:

Nama : Cindi Ananda
Nim : 18521005
Pekerjaan : Mahasiswa Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam IAIN Curup

Benar telah menjumpai saya untuk mengadakan wawancara pada hari ..*kamis*

Tanggal ..*10..Maret.2022* yang berkenaan dengan pembuatan skripsi dengan judul "Manajemen Humas Dalam Mempertahankan Citra Positif (Studi Humas Pemerintah Kabupaten Lebong)".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Lebong, ..*10 Maret*.....2022

Sebagai bagian kehumasan



Eriq Kurniada, S. Ak

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Pratiwi Azhari, S.Kom

Jabatan : Staf Kehumasan

Alamat : Jang liak I

Menerangkan bahwa:

Nama : Cindi Ananda

Nim : 18521005

Pekerjaan : Mahasiswa Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam IAIN Curup

Benar telah menjumpai saya untuk mengadakan wawancara pada hari Kamis.

Tanggal 10 Maret 2022 yang berkenaan dengan pembuatan skripsi dengan judul "Manajemen Humas Dalam Mempertahankan Citra Positif (Studi Humas Pemerintah Kabupaten Lebong)".

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Lebong, 10 Maret 2022

Staf bagian kehumasan



(Pratiwi Azhari, S.Kom)

DOKUMENTASI WAWANCARA BERSAMA PEGAWAI HUMAS PEMERINTAH

KABUPATEN LEBONG



Wawancara bersama bapak Danial Paripurna, SE. Selaku Plt. Kepala Dinas Kominfo-SP.



Wawancara bersama bapak Warles Fery, SE.M.Ak. Selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Saluran Komunikasi Publik



Wawancara bersama Irwan Faraby S.Sos.
Selaku pranata humas Kabupaten Lebong



Wawancara bersama Beny Marta Dewa
Putra. SH. Selaku pranata Kabupaten
Lebong



Wawancara bersama ibu Lesta Trimiska, SE, M.Ling, selaku pranata humas Kabupaten Lebong



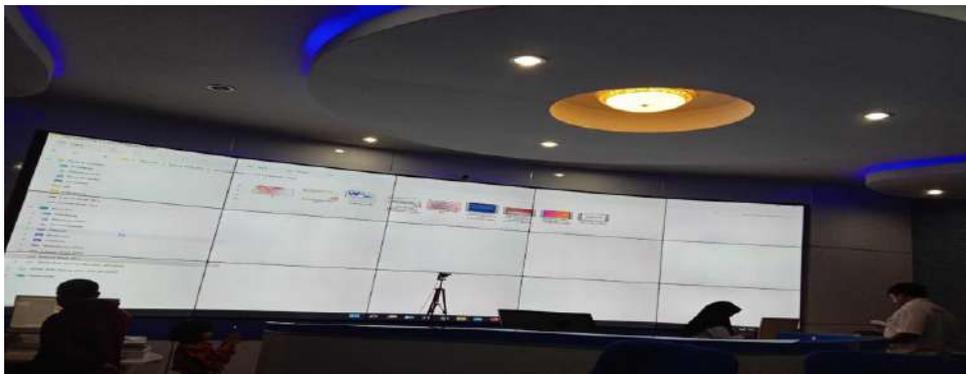
Wawancara bersama bapak Heri Stomoyo, S.Kom. Selaku pranata humas Kabupaten Lebong



Wawancara bersama Meka Yuliyana,
S.I.Kom. Selaku staf humas



Wawancara Bersama Pratiwi Azhari,
S.Kom dan Eriq Kurniada, S.Ak, selaku
staf humas di ruangan media center



Ruangan LCC (Leborg Coment Center)

CURICULUM VITAE

CINDI ANANDA

MAHASISWI KPI

TENTANG SAYA?

Alamat: Desa Suka Datang 1,

Kabupaten Lebong.

TTL: Suka Datang, 06-09-1999

Hobby: Broadcasting, Adventure.



EDUCATION

SD N 05 Pelabai
SMP N 1 Lebong Utara
SMK 2 Lebong
IAIN Curup



CONTACTS

WA: 082373835130
IG: cindiananda.0999
FB: Cindi Ananda

EXPERIENCE

DEMA IAIN CURUP 2021
HMI CABANG CURUP 2019
LDK CAIS IAIN CURUP 2019
HMPS KPI 2018
BEASISWA PRESTASI PEMDA
LEBONG
PENYIAR RADIO PESONA 94.1 Mhz
CREW FUAD TV
MAGANG DI PEMDA DAN KUA
LEBONG

PERSONAL SKILL

TEAM WORK
COMMUNICATION
CREATIVITY
COMMITMENT