



Unsoed

**JOMIK**  
 (Jurnal Online Mahasiswa Ilmu Komunikasi)  
 FISIP - Universitas Jenderal Soedirman  
 Journal homepage: <http://jos.unsoed.ac.id/index.php/jomik/>



## Strategi Media Relations pada Humas dalam Membentuk Citra Pemerintah Kabupaten Banyumas

**Sifahannisa, Wisnu Widjanarko & Dian Bestari Santi Rahayu**

Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Jenderal Soedirman,  
 sifahannisa@mhs.unsoed.ac.id

### Publikasi

Vol. 02, No. 02  
 Desember 2022

### Kata kunci:

Hubungan Masyarakat;  
 Protokol Pemerintah;  
 Strategi Media;

### Keyword:

*Public relations;*  
*Government Protocol;*  
*Media Strategy;*

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana strategi media relations yang diterapkan oleh Humas Protokol dan Komunikasi Pimpinan dalam membentuk Citra Pemerintah Kabupaten Banyumas. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat dua strategi media relations yang diterapkan oleh Humas Protokol dan Komunikasi Pimpinan dalam membentuk Citra Pemerintah Kabupaten Banyumas, yaitu mengelola relasi dan mengelola jaringan media. Manajemen hubungan yang dilakukan oleh Humas Prokomin dan Media adalah melalui hubungan interpersonal dengan menciptakan kedekatan dan keakraban, selanjutnya melalui hubungan formal yang dibangun dengan kerja sama, program humas, dsb. Kendala atau hambatan yang dihadapi adalah perbedaan kepentingan antara humas dan wartawan sehingga press release yang dibuat oleh humas tidak sepadan dengan apa yang diinginkan oleh wartawan. Kendala lainnya adalah keterlambatan informasi mengenai agenda pimpinan atau kebijakan pemerintah yang mempengaruhi kinerja dari wartawan. Solusi yang dilakukan oleh Humas Prokomin mengenai permasalahan tadi dengan melakukan *counter attack*, mediasi, dan hak jawab.

### Abstract

*This study aims to analyze how the media relations strategy applied by the public relations protocol and communication leaders shaped the image of the Banyumas Regency Government. The results of this study indicate that there are two media relations strategies applied by the Public Relations Protocol and Communications Leaders in shaping the image of the Banyumas Regency Government, namely managing relations and managing media networks. Relationship management carried out by Prokomin and Media Public Relations is through interpersonal relationships by creating closeness and intimacy, then through formal relationships built with cooperation, public relations programs, etc. Constraints or obstacles faced are differences in interests between public relations and journalists, so that press releases made by public relations do not always agree with what journalists want. Another obstacle is the delay in information regarding the agenda of the leadership or government policies that affect the performance of journalists. The solution made by Prokomin Public Relations regarding this problem was to carry out counter attacks, mediation, and the right to reply.*

---

## 1. Latar Belakang

Citra adalah salah satu hal penting dari suatu organisasi. Setiap lembaga pemerintahan tentunya menginginkan citra yang positif, tapi hal tersebut tidak bisa dicapai dengan mudah (Soemirat dan Ardianto 2016). Ketika citra positif sudah didapatkan, maka hal tersebut akan menunjang kinerja dari lembaga pemerintah. Tidak akan berkembang suatu lembaga jika mereka tidak mendapat dukungan dari publik.

Humas pemerintah memiliki tugas untuk menjadi tempat untuk berinteraksi, meningkatkan citra dan reputasi positif, dan menjalin hubungan baik dengan publik. Selain itu, menurut undang-undang nomor 14 tahun 2008 mengenai Keterbukaan Informasi Publik membuat pemerintah dan badan publik lainnya dituntut untuk memberikan informasi secara terbuka dan efisien terhadap masyarakat. Oleh karena itu untuk mewujudkan undang-undang tersebut, aktivitas media relations adalah kewajiban bagi praktisi kehumasan atau public relations. Humas pemerintah dapat dikatakan sebagai wakil dari pemerintahan yang bertugas untuk menyampaikan informasi dan publikasi terkait kinerja dan penyelenggaraan negara. Kegiatan tersebut menjadi bentuk transparansi pemerintah terhadap masyarakatnya yang nantinya akan membentuk kepercayaan publik.

Media relations adalah usaha untuk mencapai publikasi atau penyiaran dengan maksimal atas suatu informasi dari humas agar tercipta pemahaman bagi khalayak organisasi atau publiknya. Sejalan dengan pendapat Darmastuti (2012) yang menyatakan bahwa media massa menjadi *gatekeepers*, sebagai pengontrol informasi apa saja yang disebarkan kepada masyarakat di dalam sistem sosial. Segala informasi yang termuat pada media massa akan menjadi wacana publik dan berpengaruh pada citra lembaga.

Pemerintah Kabupaten Banyumas yang berada di Provinsi Jawa Tengah memiliki humas yang disebut Protokol dan Komunikasi Pimpinan. Di dalamnya terdapat tiga macam sub bagian, yaitu protokol, komunikasi pimpinan, dan dokumentasi pimpinan. Protokol bertugas menyiapkan setiap acara atau kegiatan pemerintahan. Komunikasi pimpinan bertugas menjadi perancang komunikasi untuk setiap acara, seperti membuat sambutan Bupati Banyumas. Kemudian yang terakhir adalah dokumentasi pimpinan, dimana tugasnya adalah mendokumentasikan setiap kegiatan yang ada di pemerintahan, baik di dalam maupun di luar. Selain itu, pada sub bagian ini juga melakukan press release dan kegiatan yang berhubungan dengan media atau publikasi.

Dalam hubungannya dengan media, Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pemerintah Kabupaten Banyumas banyak menggandeng media-media lokal yang ada di Banyumas. Hal ini menjadi salah satu strategi humas dalam penyebaran informasi yang lebih luas dan efisien. Berdasarkan pengamatan sementara, dalam menjalin hubungan dengan media, peneliti melihat Pemerintah Kabupaten Banyumas menyediakan ruangan khusus untuk wartawan atau *press room*. Adanya *press room* ini tentu saja memudahkan para wartawan untuk bisa dengan mudah mengelola dan mengirim berita atau publikasi mengenai Pemerintah Kabupaten Banyumas. Bukan hanya itu, *press room* juga menjadi tempat diskusi sementara ketika menunggu narasumber atau bersitirahat. Selain itu, terdapat pula acara *gathering* yang rutin dilaksanakan bersama para wartawan. Hal ini menarik, karena media (wartawan) dan humas secara tugasnya tentu saja berbeda tapi dengan perbedaan tersebut keduanya bisa saling melengkapi satu sama lain. Acara *gathering* ini juga menjadi kesempatan untuk menjalin kedekatan dan rasa saling menghargai diantara keduanya. Peneliti melihat bahwa kegiatan media relations tersebut menunjukkan kedekatan diantara keduanya, baik dari media, maupun Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pemerintah Kabupaten Banyumas. Kedekatan tersebut juga terlihat ketika beberapa wartawan sering kali datang ke kantor untuk meminta dokumentasi acara untuk dilakukan publikasi atau sekadar berbincang. Seperti yang kita ketahui, pemerintah memerlukan sebuah citra untuk mendapat dukungan publik. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan melakukan media relations. Melihat media relations yang baik dari Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pemerintah Kabupaten Banyumas peneliti tertarik untuk menganalisis lebih jauh bagaimana strategi media relations yang dilakukan dalam membangun sebuah citra.

Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya bahwa segala kegiatan dan kebijakan dari pemerintah haruslah dipublikasikan kepada masyarakat. Pada Humas Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Banyumas, dilakukannya media relations tidak lain adalah untuk memaksimalkan kegiatan publikasi. Namun, bukan hanya sebagai tanggung jawab lembaga pemerintah untuk melakukan publikasi, tapi juga untuk membentuk citra baik yang akan menumbuhkan rasa percaya dari masyarakat kepada pemerintah. Lembaga pemerintah tentunya memerlukan citra positif agar dapat diterima oleh masyarakat. Oleh karena itu, public relations memerlukan strategi media relations di dalam menjalin hubungan dengan media untuk membentuk citra yang positif. Hal tersebut penting dilakukan sejalan dengan perkembangan sistem pemerintahan Indonesia sekarang yang mengarah pada "Good Governance". Ruslan (2014) menyebutkan bahwa keberhasilan dalam membangun komunikasi yang baik dengan media merupakan keberhasilan public relations dalam memperoleh pengertian, dukungan, partisipasi, dan kerjasama lain dari semua stakeholder. Dengan strategi media relations yang baik diharapkan pemerintah akan memperoleh dukungan, kepercayaan, partisipasi, dan kerjasama dari masyarakat dalam menyukseskan kebijakan dan kegiatan pemerintah. Hal tersebut tentu menarik untuk diteliti serta dianalisis mengenai media relations Pemerintah Kabupaten Banyumas.

Melalui penelitian ini, peneliti bermaksud untuk mengetahui strategi media relations yang dilakukan oleh Humas Protokol dan Komunikasi Pimpinan dalam menjalin hubungan baik dengan media, dan kendala yang dihadapi serta penyelesaiannya, sehingga terbentuk citra Pemerintah Kabupaten Banyumas. Dengan ini peneliti mengambil judul "Strategi Media Relations Humas Protokol dan Komunikasi Pimpinan dalam Membentuk Citra Pemerintah Kabupaten Banyumas".

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan proses strategi media relations yang terjadi oleh Humas Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pemerintah Kabupaten Banyumas dalam upayanya membentuk sebuah citra, dan menganalisis strategi media relations yang dilakukan, serta menganalisis permasalahan yang terjadi.

## 2. Kajian Pustaka

### Hubungan Masyarakat (*Public Relations*)

humas merupakan bagian dari komunikasi yang memiliki tanggung jawab manajemen terhadap organisasi untuk mencapai tujuan yang berorientasi pada hubungan kepentingan antara organisasi dan publiknya. Manajemen yang dimaksud adalah humas perlu untuk mengetahui dan mengevaluasi persepsi publik terhadap instansi atau lembaga. Dalam melaksanakan programnya, humas juga berusaha memperoleh dukungan dan pengertian dari publik

Menurut Jefkins (dalam Silviani, 2020) PR adalah bentuk komunikasi terencana, baik komunikasi eksternal maupun internal antara organisasi dengan publik dalam rangka meraih tujuan yang jelas dan berlandaskan pada saling pengertian diantara keduanya.

### Tujuan Humas

Menurut Silviana (2020) tujuan dari public relations adalah untuk memperoleh goodwill, kepercayaan, citra yang baik dari publik, dan saling pengertian diantara organisasi dan publiknya. Melihat penjelasan tersebut, dapat dikatakan bahwa untuk mencapai tujuan dari humas atau organisasi dibutuhkan saling pengertian antara keduanya, baik publik, maupun organisasi.

### Fungsi Humas

Seorang humas bisa disebut berfungsi apabila humas menjalankan tugasnya dengan baik. Fungsi humas harus dipahami Menurut F. Rachmadi (1999) fungsi utama humas adalah mengembangkan dan menciptakan hubungan yang baik antara lembaga atau organisasi dengan publiknya, baik di dalam maupun di luar organisasi dalam rangka untuk menanamkan

---

pemahaman, menumbuhkan inspirasi dan partisipasi dalam upaya untuk membuat persepsi publik yang menguntungkan organisasi.

### **Humas Pemerintah**

Humas pemerintahan humas pemerintah didirikan untuk menerbitkan atau mempromosikan kebijakan publik untuk memberikan informasi kebijakan regular mengenai aturan dan rencana peraturan, dan apa pun yang memengaruhi kehidupan rakyat (Ardianto, 2009). Humas pemerintah memegang peran penting untuk menjamin hak informasi rakyat, membangun partisipasi masyarakat mengenai kebijakan sehingga tercipta tata pemerintahan yang aktif dan transparan.

### **Media Relations**

Media relations adalah salah satu aktivitas yang berorientasi pada pemberian informasi kepada masyarakat untuk mendapatkan kepercayaan dan dukungan publik (Soemirat & Ardianto, 2016). Menurut Adnin, Suherdiana, dan Maarif (2021) kegiatan media relations adalah strategi humas untuk menjalin hubungan jangka panjang dengan media dan demi terciptanya reputasi.

### **Strategi Media Relations**

Strategi adalah bagian sistematis dari rencana (plan), sedangkan rencana adalah produk dari suatu perencanaan. Perencanaan ini menjadi salah satu fungsi dasar dari proses manajemen (Ruslan, 2002). Mengacu hal tersebut dapat dikatakan bahwa strategi adalah pelaksanaan rencana yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam upaya untuk membangun citra, organisasi tentunya diperlukan strategi yang baik. Hal ini menjadi tugas dari public relation atau humas untuk melakukan komunikasi dua arah, menjalin hubungan baik dengan berbagai pihak dan membangun citra organisasi.

### **Citra**

Menurut Bill Canton (dalam Soemirat & Ardianto, 2016) menjelaskan bahwa citra adalah gambaran, kesan, pandangan publik mengenai organisasi: pandangan yang sengaja dibentuk dari suatu objek, orang atau organisasi. Citra adalah kesan seseorang yang diperoleh dari pengetahuan mengenai fakta atau kenyataan. Citra seseorang dapat dilihat dengan melihat sikap seseorang terhadap suatu objek. Mengingat citra itu penting, maka citra perlu dibangun dan dipertahankan.

## **3. Metode Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan paradigma penelitian konstruktivisme berdasarkan permasalahan yang diangkat pada penelitian ini. Menurut Creswell (2014) paradigma konstruktivisme berusaha memahami makna yang beragam. Penelitian ini bertujuan untuk memahami peristiwa sosial yang merupakan ciri khas atau karakteristik dari paradigma konstruktivisme. Paradigma konstruktivis dapat dikatakan sebagai paradigma yang meletakkan pengamatan dan objektivitas dalam memperoleh sebuah realitas atau ilmu pengetahuan.

Strategi media relations pada penelitian ini akan dianalisis menggunakan model penelitian studi kasus. Hodgetts & Stolte (2012) menjelaskan bahwa studi kasus memungkinkan peneliti untuk menyelidiki suatu fenomena, situasi, atau kondisi sosial tertentu dan memberikan pengetahuan dalam proses bagaimana fenomena atau situasi terjadi.

Sasaran atau objek penelitiannya adalah Humas Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pemerintah Kabupaten Banyumas yang merupakan pihak di balik penyusunan strategi untuk membangun citra Pemerintah Kabupaten Banyumas. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi.

Teknik pemilihan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik *purposive sampling*, yaitu dengan menggunakan kriteria tertentu. Informan yang dipilih adalah informan yang relevan dengan topik penelitian. Informan harus memenuhi beberapa kriteria, yaitu:

Subjek telah intensif berada dalam kegiatan yang menjadi perhatian penelitian, biasanya ditandai dengan kemampuan memberikan informasi diluar kepala mengenai hal-hal yang ditanyakan, Subjek masih terikat secara penuh dan berperan aktif dalam lingkungan dan kegiatan yang menjadi perhatian penelitian, Subjek memiliki cukup kesempatan dan waktunya untuk memberikan informasi, Dalam memberi informasi, subjek cenderung spontan, tidak mengolah atau mengemas informasi terlebih dahulu sehingga informasi yang diberikan berdasarkan fakta.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis milik Miles dan Huberman dengan tahapan pengumpulan data, reduksi data, sajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk mengetahui pengembangan validitas data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode triangulasi. Teknik triangulasi ini dari triangulasi sumber (data), triangulasi metode dan teori. Peneliti menggunakan teknik triangulasi ini untuk mengetahui dan menguji kredibilitas data yang dianalisis. Caranya dilakukan dengan membandingkan data yang telah disimpulkan dengan data yang diperoleh dari teknik pengumpulan data yang lain.

#### **4. Hasil dan Pembahasan**

Pada semester 7, peneliti melakukan magang tepatnya pada tanggal 13 September 2021 di Bagian Humas Protokol dan Komunikasi Pimpinan di Pemerintah Kabupaten Banyumas. Disaat yang bersamaan, peneliti juga dituntut untuk mengerjakan tugas akhir skripsi di tempat tersebut. Kemudian peneliti melakukan observasi terkait topik penelitian yang sesuai. Setelah mendapatkan judul, peneliti mulai melakukan observasi bersamaan dengan waktu magang selama 4 bulan.

Penelitian ini diawali dari studi pendahuluan yang peneliti lakukan di Humas Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pemerintah Kabupaten Banyumas pada bulan September 2021. Kemudian peneliti memulai proses pengambilan data di lapangan pada bulan Maret 2022 dengan melakukan wawancara bersama informan yang telah ditentukan melalui teknik purposive sampling, yang terdiri dari Kepala Bagian Humas Protokol dan Komunikasi Pimpinan, Kepala Sub Bagian Dokumentasi Pimpinan dan Kepala Sub Bagian Komunikasi Pimpinan Humas Protokol dan Komunikasi Pimpinan, serta empat wartawan dari empat media yang berbeda.

##### **4.1. Profil Humas Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pemerintah Kabupaten Banyumas**

Pemerintah Kabupaten Banyumas merupakan salah satu Kabupaten yang terletak di Provinsi Jawa Tengah. Di dalam pemerintahannya, tentu saja memiliki humas yang disebut Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokomin). Prokomin adalah salah satu bagan di Sekretariat Daerah yang berada di bawah koordinasi Asisten Administrasi Umum. Dasar dari pembentukan humas prokomin ada pada Peraturan Bupati Banyumas No. 59 tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Staf Ahli Kabupaten Banyumas. Bagian prokomin memiliki tugas untuk melaksanakan penyiapan pelaksanaan kebijakan, pengoordinasian pelaksanaan tugas perangkat daerah, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah di bidang protokol, komunikasi pimpinan, dan dokumentasi.

##### **4.2. Strategi Media Relations Humas Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pemerintah Kabupaten Banyumas**

###### **a. Mengelola Relasi**

Bagian Humas Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pemerintah Kabupaten Banyumas harus berhubungan baik dengan semua pihak, tak terkecuali dengan media, baik media dari sisi perusahaannya, maupun media dari sisi para pekerja lapangannya, yaitu wartawan. Dari wawancara yang dilakukan dengan Kepala sub Bagian Dokumentasi Pimpinan Humas, Bapak Parsito menyampaikan pengelolaan relasi yang dilakukan oleh Humas Protokol dan Komunikasi Pimpinan dengan media.

Hal tersebut dilakukan dengan cara, pertama kemitraan secara umum, yaitu dengan melakukan komunikasi melalui WA grup untuk pengiriman rilis dan agenda pimpinan, serta kemitraan berbayar berupa advertorial atau kemitraan media dalam bentuk iklan.

---

*“Selain itu, tadi ada kemitraan media dalam bentuk iklan. Iklan ini kan menjadi sumber kehidupan dari sebuah media. Jadi kita bekerjasama disitu, karena kita perlu untuk mendistribusikan informasi dan mereka membutuhkan informasi dan iklan sebagai asupan keberlangsungan hidup mereka. (Bambang, wawancara, 29 Maret 2022)”*

*“Jadi kita kalau di lapangan yang sering berkoordinasi, melakukan informasi tentang kegiatan-kegiatan. Kita ada 4 WA grup yang kita suplai dengan kegiatan harian. Jadi, kalau kegiatan harian pimpinan kita suplai ke mereka, setidaknya mereka bisa mengakses kita hari ini sedang melakukan apa, tapi juga secara psikologi kita juga membangun kedekatan-kedekatan. (Deskart, wawancara, 14 April 2022)*

Kedua dengan memfasilitasi wartawan berupa *press room* yang berada di sebelah ruangan Humas. Ruangannya tersebut dapat digunakan untuk beristirahat sesuai liputan atau sekedar berkumpul dengan sesama wartawan. Ketiga adalah program yang memang khusus dilakukan untuk media, yaitu *press tour*, *media gathering*, dan *jumpa pers*.

*“Yang pertama tadi memberikan informasi sebelum kegiatan kemudian untuk setelahnya ada pengiriman rilis. Kemudian ada *jumpa pers*, *pers tour*, *media gathering*. *Pers conference* ini kadang-kadang mengundang teman-teman wartawan, karena terkadang ada suatu hal yang krusial dan harus diterjemahkan langsung oleh bapak Bupati, Sekda ini *accidental*.” (Parsito, wawancara, 6 April 2022).”*

Dalam praktiknya, peneliti mengobservasi bahwa pada dasarnya semua jajaran Humas Prokomin Kabupaten Banyumas sudah berupaya untuk membangun hubungan media yang sifatnya humanis dan penuh kekeluargaan. Para pegawai yang bertugas selalu melakukan pelayanan terbaik dalam menyediakan dan mendistribusikan materi-materi berita, baik data, rilis berita, maupun dokumentasi foto dan video. Semua pegawai paham bahwa menjalin hubungan dengan wartawan adalah tugas dan tanggung jawab dari seluruh jajaran humas.

## **b. Mengelola Jaringan**

Ada dua acara untuk mengelola jaringan, pertama adalah mengembangkan strategi, kedua mengembangkan jaringan. Pada tahap mengembangkan strategi hubungan humas dan media sudah terjalin dengan baik. Tahap ini penting untuk mencapai tujuan organisasi. Sedangkan pada tahap mengembangkan jaringan, ini dilakukan karena menjadi modal sosial untuk mendukung keberhasilan mencapai tujuan organisasi

Dalam mengembangkan strategi, menurut wawancara dengan Pak Deskart, Kepala Bagian Humas Protokol dan Komunikasi Pimpinan menjelaskan bahwa humas berupaya untuk meningkatkan kualitas pegawai dengan merekrut orang-orang yang memiliki kualitas personal yang baik, yaitu mengenal media dengan baik, mudah bergaul, orang yang bersahabat, dan memiliki skill komunikasi yang baik.

Berdasarkan observasi peneliti, pada awal tahun 2022 Humas Prokomin merekrut beberapa pegawai yang bisa dibilang usianya masih muda, sehingga peneliti melihat bahwa hal tersebut dapat menunjang kinerja dari Humas Prokomin seperti contohnya pada Sub Bagian Dokumentasi. Pada Sub Dokumentasi ini banyak melakukan pekerjaan di luar kantor seperti peliputan, dokumentasi foto atau video, dan membuat rilis, bahkan harus berlari-larian mengikuti agenda Bupati. Oleh karena itu pegawai dengan usia muda akan lebih efektif untuk pekerjaan tersebut.

Dalam upaya mengembangkan jaringan, Pak Bambang, Kepala sub Bagian Komunikasi Pimpinan, mengungkapkan bahwa Humas Prokomin menjalin hubungan baik dengan beberapa organisasi kewartawanan, yaitu Persatuan Wartawan Indonesia (PWI), Ikatan Jurnalis Televisi Indonesia (IJTI), dan Aliansi Jurnalis Independen (AJI).

*“Jadi kita punya kategorisasi, media yang bersifat mainstream itu kita jalin hubungan. Namun, sekarang online itu sangat mudah, jadi ada media online yang tercover kerja sama tapi ada juga yang tidak. Kita lebih kepada menjalin hubungan dengan institusi resmi, seperti teman-teman yang tergabung dalam PWI (Persatuan Wartawan Indonesia), IJTI (Ikatan Jurnalis Televisi Indonesia), AJI (Aliansi Jurnalis Independen), PRSNI (Persatuan Radio Siaran Swasta Nasional Indonesia). (Bambang, wawancara, 29 Maret 2022)”*

Menurut observasi, Humas Prokomin Kabupaten Banyumas membina hubungan baik dengan organisasi kewartawanan di Banyumas. Salah satu contohnya terlihat ketika Ketua PWI dan bendaharannya sering kali datang ke kantor Humas Prokomin untuk mendiskusikan sebuah kegiatan bersama atau hal lain menyangkut kepentingan bersama.

Menjelaskan hubungan variabel hasil penelitian dan dianalisis (dibahas) dengan diperkuat referensi

### **4.3. Manajemen Hubungan antara Humas Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pemerintah Kabupaten Banyumas dengan Media**

#### **a. Hubungan Interpersonal**

Menurut Kabag Humas Prokomin, Pak Deskart, menjelaskan bahwa hubungan yang dibangun dengan dasar keakraban akan menghasilkan kedekatan yang berdampak baik untuk waktu yang lama. Efek dari hubungan jangka panjang ini akan melahirkan ikatan yang dekat tanpa perlu mengabaikan profesionalisme, kode etik, dan kepentingan masing-masing. Jika muncul kendala atau permasalahan dari kedua pihak, maka hal tersebut tidak akan berpengaruh terhadap kerjasama yang sudah terjalin khususnya kegiatan-kegiatan terkait publikasi pembangunan atau kebijakan yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Banyumas.

*"Kalau untuk membangun kedekatan si kita karena rata-rata secara personal kita kenal, jadi sebenarnya secara personal sudah dekat berbincang di luar pekerjaan, tapi tetap media gathering itu berpengaruh ya walaupun sudah dekat secara personal, justru menjadi lebih efektif si media gatheringnya. Jadi kalau membangun jaringannya itu kita secara personal atau perorangan seperti itu. (Bayu Sasongko, wawancara, 19 Mei 2022)"*

#### **b. Hubungan Formal**

Hubungan formal yang dimaksud merupakan hubungan yang terjalin dari hasil rancangan kegiatan tertentu yang dilakukan oleh humas dengan melibatkan media. Pada Humas Prokomin, hubungan formal ini dibangun melalui kerja sama, program, dan menyesuaikan kebutuhan. Melalui kerja sama, pada observasi peneliti melihat adanya kerjasama antara Humas Prokomin dengan media sebagai institusi, contohnya humas melakukan kerja sama dengan media cetak untuk dapat mempublikasikan berita untuk konteks tertentu.

*"Selain itu, ada yang mengikat dengan cara advertorial itu ada beberapa karena uang kita juga sangat sedikit, gak cukup untuk semua media. Jadi, kita terhubung dengan semua media, baik institusi maupun wartawannya. Ada suara merdeka secara regional ya, kemudian radar, banyumas tv, satelit tv itu yang lokal ya. Tetapi tertentu itu ada beberapa lah seperti kedaulatan rakyat, ini biasanya accidental tidak sesering empat yang tadi itu. (Parsito, wawancara, 6 April 2022)."*

Selain melalui kerja sama, hubungan formal juga di jalin melalui program dari Humas Prokomin, yaitu media gathering, press tour, dan juga jumpa pers. Melalui program tersebut baik Humas Prokomin, maupun media dapat saling bertukar pikiran, saling memberi masukan, kritik, bahkan saran.

*"Kalo formal, di sub bag dokumentasi pimpinan ada yang namanya kegiatan kemitraan dengan media. Ini artinya ada anggaran untuk beriklan disana, baik online maupun media cetak. Kalau pada dokumentasi pimpinan mengcover institusinya, kalau kami pada komunikasi pimpinan lebih ke jurnalis atau wartawannya, dimana kita ada media gathering dsb yang kita berusaha bertemu dengan mereka dalam suasana yang formal dan bertukar pikiran dan berdiskusi banyak hal. (Bambang, wawancara, 29 Maret 2022)"*

### **4.1. Strategi Media Relations Humas Protokol dan Komunikasi Pimpinan dalam Membentuk Citra Pemerintah Kabupaten Banyumas**

Strategi media relations yang diterapkan oleh Humas Protokol dan Komunikasi Pimpinan dalam membangun citra Pemerintah Kabupaten Banyumas diketahui setelah melalui pengambilan dan pengolahan data. Mendeskripsikan topik penting dalam media yang diteliti. Penelitian ini melihat strategi media relations Humas Protokol dan Komunikasi Pimpinan dalam membangun citra Pemerintah Kabupaten Banyumas melalui teori manajemen hubungan dengan metode pengukuran Hon & Grunig (dalam Kriyantono, 2014). Metode ini berfungsi untuk menjelaskan keberhasilan strategi media relations Humas Prokomin dilihat dari empat dimensi Hon & Grunig. Metode ini berisi 4 dimensi, yaitu kepercayaan (trust), komitmen, kepuasan (satisfaction), dan kontrol kebersamaan (control mutuality).

#### **1) Kepercayaan**

Menurut kriyantono (2014) kepercayaan adalah sejauh mana individu dapat bersikap terbuka terhadap individu lainnya. Hal tersebut didapatkan dari setiap individu yang menjalin hubungan. Apabila organisasi dan publik saling berperilaku jujur satu sama lain, maka akan menguntungkan kedua pihak. Keterbukaan Humas Prokomin diwujudkan dari adanya WA grup yang di dalamnya ada pihak Humas, Wartawan, dan juga Pimpinan Pemerintah Kabupaten Banyumas yang terdiri dari

Bupati, Wakil Bupati, dan Sekretariat Daerah. Di dalam WA grup tersebut setiap harinya, Humas Prokomin akan menyebarkan agenda kegiatan pimpinan agar wartawan dengan mudah mengetahui semua agenda pimpinan. Bukan hanya itu, program atau kegiatan tertentu yang menurut humas penting juga akan di sebarakan pada WA grup tersebut.



Gambar 1. Grup Whatsapp Wartawan dan Humas Prokomin

Sumber: Dokumentasi Wartawan

Wartawan bertanggung jawab bukan hanya mengenai penyampaian informasi kepada publik, tapi juga sebagai kontrol sosial yang juga bisa menyampaikan aspirasi dari rakyat mengenai kebijakan, program pemerintah, atau masalah lainnya kepada pimpinan daerah. Mengenai kontrol sosial tadi, wartawan juga dituntut untuk melakukan publikasi, baik itu berita buruk, maupun berita yang baik. Sebagai lembaga kehumasan yang memiliki tugas dan kepentingan yang berbeda dengan wartawan, yaitu membangun citra yang positif, berita buruk akan menyebabkan citra yang terbentuk menjadi buruk pula. Namun begitu, Humas prokomin tetap terbuka terhadap hal tersebut. Melalui wawancara, Pak Parsito, selaku Kasubag Dokumentasi Pimpinan menyampaikan bahwa humas bersikap terbuka dan tidak membantah, bahkan cenderung menunjukkan bukti atau transparansi. Humas Prokomin terbuka dengan pertanyaan-pertanyaan wartawan mengenai konfirmasi atau menyangkut hal dalam pemberitaan.

*"Kita ini cenderung tidak membantah, tetapi kita menunjukkan hal yang lain yang bisa menunjukkan bahwa hal itu tidak benar seperti itu. Misalnya, kemarin itu yang baru, mengenai salah ucap viral yang KPK itu. Nah kita tunjukkan dengan menerima penghargaan SAKIP, itu kan bentuk transparansi. Kemudian ada berita bahwa Pemkab Banyumas inovasinya mendapat juara. Hal ini menjadi salah satu jalan membuka transparansi. Artinya kemarin itu Pak Bupati itu betul-betul salah ucap kan seperti itu. Jadi bukan langsung menanggapi masalah itu, tapi kita membuat informasi-informasi lain untuk itu menjadi penangkal bahwa sebenarnya itu tidak benar. Jadi kalau hal itu dibantah justru akan menjadi polemic panjang, tapi ketika kita menunjukkan sesuatu yang lain, misalkan meskipun penghargaan inovasoi itu sudah lama, tapi kita untkit kembali melalui dinas misalnya. Hal ini untuk menunjukkan bahwa kinerja kita, Bupati Banyumas itu baik. (Parsito, wawancara, 6 April 2022)."*

## 2) Komitmen

Komitmen adalah dedikasi kepada organisasi dan menjadi kunci dari OPR, karena komitmen menjadi hal yang fundamental bagi sikap organisasi pada publik. Komitmen mengacu pada dedikasi organisasi untuk terus melanjutkan hubungan dengan pihak lain yang bersangkutan.

Dari hasil observasi Humas Prokomin menunjukkan komitmennya untuk menjalin hubungan dengan memberikan fasilitas dan pelayanan semaksimal mungkin. Mulai dari aktivitas atau program media relation, pelayanan berupa WA grup, dan juga hal-hal yang urgent seperti permintaan data atau wawancara. Aktivitas media relationnya antara lain ada media gathering, dimana wartawan dan humas berkumpul dalam satu tempat untuk saling berbincang dan berdiskusi secara formal, press tour, dimana keduanya ini melakukan perjalanan bersama dengan tujuan refreshing.

*"Yang pertama tadi memberikan informasi sebelum kegiatan kemudian untuk setelahnya ada pengiriman rilis. Kemudian ada jumpa pers, pers tour, media gathering. Pers conference ini kadang-kadang ngundang teman-teman wartawan, karena terkadang ada suatu hal yang krusial dan harus diterjemahkan langsung oleh bapak Bupati, Sekda ini accidental." (Parsito, wawancara, 6 April 2022)."*



**Gambar 2. Media Gathering**

Sumber: dokumentasi peneliti

Untuk fasilitas ada WA grup, sebagai tempat penyebaran informasi diantara kedua pihak, ada press room yang disediakan agar wartawan bisa beristirahat dan berkumpul, bahkan ada media center yang khusus untuk seluruh wartawan dari manapun agar bisa berkumpul. Untuk pelayanan yang diberikan ada pembuatan press release rutin yang diberikan setiap ada agenda kegiatan pemerintah. Ada juga pelayanan mengenai kebutuhan urgent dari wartawan, seperti memerlukan data, foto, video, atau wawancara dengan narasumber tertentu.

*“Jadi kita kalau di lapangan yang sering berkoordinasi, melakukan informasi tentang kegiatan-kegiatan. Kita ada 4 WA grup yang kita suplai dengan kegiatan harian. Jadi, kalau kegiatan harian pimpinan kita suplai ke mereka, setidaknya mereka bisa mengakses kita hari ini sedang melakukan apa, tapi juga secara psikologi kita juga membangun kedekatan-kedekatan. (Deskart, wawancara, 14 April 2022)*

### 3) Kepuasan

Kepuasan berfokus pada aspek afeksi dan emosi, terutama melihat apakah setiap pihak yang terlibat merasa puas dan bahagia mengenai hubungan yang dijalin. Puas berarti keadaan dimana setiap pihak merasa senang dengan adanya pihak lain karena berbagai hal positif yang ada di dalam hubungan tersebut berkembang.

Untuk melihat strategi media relations humas kepada wartawan sudah mengandung dimensi kepuasan, dapat dilihat dari hasil wawancara terhadap wartawan. Wartawan mengungkapkan bahwa upaya yang diberikan oleh humas cukup baik, walaupun tidak sempurna.

Namun, mereka menjelaskan bahwa mereka sangat mengapresiasi fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh Humas Prokomin. Salah satu wartawan, Pak Permata, wartawan Tribun news juga menyatakan bahwa layanan dan fasilitas yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Banyumas khususnya wartawan itu baik dibandingkan dengan pemerintah daerah lain yang pernah menjadi tempat peliputannya.

*“Aku apresiasi si, keren, karena dari beberapa pemkab yang aku sering datang, disini lengkap, nyaman, terus juga istilahnya mengayomi lah. Kita ini disini dilayani ya, diberikan fasilitas terutama pressroom. Kalau dibandingkan dengan beberapa pemkab tetangga, menurutku ini yang paling enak dan paling nyaman, karena fasilitasnya ada, trus tempatnya juga nyaman disediakan. (Permata, wawancara, 19 April 2022)”*

Dalam hal keuntungan, baik Humas Prokomin, maupun wartawan merasakan hal yang sama. Humas mendapatkan keuntungan mengenai penyebaran informasi tentang pemerintah yang bertujuan untuk membangun citra baik, sedangkan wartawan mendapatkan keuntungan mengenai kemudahan akses narasumber, informasi, dan kedekatan dengan pemerintah sebagai pengambil kebijakan.

### 4) Kontrol Kebersamaan

Kontrol kebersamaan adalah bagaimana kedua belah pihak dapat saling mempengaruhi satu sama lain dan bagaimana kekuasaan yang diterapkan oleh satu pihak pada pihak lainnya. Dalam hal

pengambilan keputusan, yaitu apakah aspirasi dari masing-masing pihak didengar dan diperhatikan untuk dijadikan masukan dalam mengambil keputusan.

Dari hasil wawancara, Humas Prokomin dan wartawan tidak ada kecenderungan dominasi satu pihak. Humas Prokomin tidak menerapkan strategi yang bersifat mengontrol atau berusaha memegang kendali atas pihak lain. Wartawan pun tidak ingin ada dominasi diantara hubungan tersebut.

*“Sejauh ini setara ya, walaupun mereka lebih dominan kita juga tidak mau ya. Artinya masing-masing memang punya kepentingan. Saya tahu bahwa prokomin itu bagaimana mereka mampu menyampaikan pesan-pesan positif, tapi kita kan tidak bisa selalu positif. jadi kalau memang perlu dikritik ya kita kritik. Sekali lagi saya tidak melihat adanya dominasi ya, jadi kita ini berimbang. Sama saja kalau kita beritakan negatif ya kita berita negatif, dan sebaliknya. (Lilie Dharmawan, wawancara, 21 April 2022)”*

Hal tersebut dibuktikan dengan melihat reaksi dari Humas Prokomin ketika terdapat pemberitaan negatif mengenai Pemerintah Kabupaten Banyumas. Dari hasil penelitian, Humas cenderung tidak menyangkal dan justru dengan baik akan mengonfirmasi dan terbuka kepada wartawan mengenai pemberitaan negatif. Wartawan juga mengungkapkan hal yang sama, yakni humas tidak bereaksi berlebihan dan cenderung terbuka, bahkan salah satu wartawan mengungkapkan bahwa pengetahuan dan sikap humas mengenai jurnalistik dan informasi lebih dewasa dibandingkan dengan daerah lain.

*“Sebetulnya ini kan bad news is a good news ini sudah usang, bad news ya bad news, good news ya good news seperti itu. Jadi maksudnya kan begini kalau dulu kan oke kalau ketidakadilan, korupsi dsb itu kan bad news, kemudian di media itu menjadi good news, tapi sekarang kan sudah ada jurnalisme inspiratif, jurnalisme damai, dsb kita memberikan berita baik tetap menjadi baik. Nah, kembali ke soal itu, bagaimana kemudian ketika ada satu berita yang tidak mengenakan, kita itu kan wartawan sekali lagi kita fitrahnya sebagai control sosial, apapun itu sepahit apapun itu harus dikatakan kalau itu memang salah. Kita fungsinya juga disitu, kalau kita tidak mengatakan itu salah apa bedanya dengan pns, itu baik semua, laporannya berisi hal yang baik. Sebagai wartawan tidak bisa seperti itu, kita apapun yang terjadi dilapangan kita tulis sesuai fakta yang ada, meskipun kita harus tetap konfirmasi, check and balancis itu perlu untuk keberimbangan berita itu. Kalau respon humas atau pak bupati dsb, sejauh ini mereka terbuka untuk menerima kritik-kritik kita, bahkan kita itu kadang-kadang keras tidak hanya di pemberitaan, karena kita punya grup ya nah disitu cukup keras ya, apalagi saat ramai covid. Kita tidak hanya berperan sebagai penulis berita, tetapi kita juga memberikan masukan apa yang bisa dilakukan. Jadi diluar grup itu kita mengkritik dengan berita, kalau digrup kita menulis kritikan kita di grup sebagai pribadi seperti itu. Sekali lagi mereka ini cukup terbuka dan gak baperan istilahnya, mereka menerima apa yang kita kritik. Contohnya dulu banyumas ini pernah mengalami krisis sampah, kita itu mengkritiknya luar biasa itu, tidak hanya lewat berita, tapi langsung ke bupati. Pada akhirnya sekarang Banyumas menjadi salah satu kabupaten yang luar biasa dalam mengatasi sampah, dan pak bupati beberapa kali mendapat penghargaan karena mampu dari krisis sekarang menjadi salah satu daerah yang menginspirasi daerah lainnya dalam penanganan sampah. Itu contoh kasusnya. (Lilie Dharmawan, wawancara, 21 April 2022)”*

Strategi media relations Humas Prokomin dalam membangun citra Pemerintah Kabupaten Banyumas berdasarkan hasil yang telah dipaparkan menggunakan teori manajemen hubungan, strategi media relations sebagai upaya menjalin hubungan baik dengan institusi dan pekerja media (wartawan) serta membangun citra baik di mata publik hampir memenuhi semua dimensi dari teori tersebut. Empat dimensi tadi, yaitu kepercayaan, kepuasan, komitmen, dan kontrol kebersamaan semuanya ada pada strategi media relations Humas Prokomin dalam membangun citra yang baik. Jadi dapat dikatakan strategi yang diterapkan oleh Humas Prokomin berjalan dengan cukup baik.

Namun, ada satu dimensi yang masih belum maksimal, yaitu dimensi kepuasan. Pada dimensi ini, mengenai strategi media relations yang diberikan oleh Humas Prokomin cukup baik, walaupun tidak sempurna. Artinya terdapat beberapa kendala yang membuat strategi media relations tersebut tidak maksimal sehingga tingkat kepuasannya pun tidak maksimal. Hal tersebut terjadi karena penyampaian informasi agenda pada WA grup yang tidak maksimal karena terkadang informasi penting terlambat atau tidak disampaikan oleh humas. Kedua adalah press release yang tidak maksimal, karena dianggap kurang menarik, kurang memiliki nilai jurnalistik, dan hanya berfokus pada pimpinan.

## 5. Kesimpulan

Strategi media relations Humas Protokol dan Komunikasi Pimpinan dalam membangun citra Pemerintah Kabupaten Banyumas ada dua, yaitu mengelola relasi dan mengelola jaringan media, dimana pada keduanya telah dianalisis menggunakan teori manajemen hubungan.

Manajemen hubungan antara Humas Prokomin Pemerintah Kabupaten Banyumas dengan media memiliki dua jenis, yaitu hubungan interpersonal dan hubungan formal. Pada hubungan interpersonal, Humas Prokomin berupaya memaksimalkan hubungan tersebut untuk dapat menciptakan kedekatan dan keakraban. Dari wartawan pun lebih merasa dekat dengan humas melalui hubungan interpersonal. Sedangkan hubungan formal ini dibangun dari hasil kerja sama, program humas, serta hal-hal formal lainnya. Walaupun tidak semaksimal hubungan interpersonal, hubungan formal tetap berpengaruh terhadap hubungan keduanya.

Kendala atau hambatan yang terjadi dalam melakukan strategi media relations adalah perbedaan kepentingan diantara humas dan wartawan sehingga press release yang dibuat oleh humas tidak sepaham dengan apa yang diinginkan oleh wartawan. Kedua, penyebaran informasi mengenai agenda pimpinan atau kebijakan pemerintah yang kadang terlambat sehingga mempengaruhi kinerja wartawan. Solusi yang dilakukan oleh Humas Prokomin mengenai dua permasalahan tadi adalah dengan melakukan counter attack, mediasi bersama, dan hak jawab.

## Ucapan Terima Kasih

Terima kasih peneliti ucapkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar; Orang tua tercinta, Ibu Kamsini, serta kakak-kakak tersayang, Rangga Purna Alam dan Anggita Ikhlas Sanubari yang telah memberi dukungan, baik secara moril maupun materil, serta senantiasa mendoakan peneliti; Dosen Pembimbing Akademik, Bapak Drs. Bambang Widodo, M.Par; Dosen Pembimbing Skripsi, Dr. Wisnu Widjanarko, M.Si dan Ibu Dian Bestari Santi R, S.IP., M.I.Kom serta Dosen Penguji Skripsi, Bapak Dr. Edi Santoso, M.Si. yang telah membimbing penulis, dari awal hingga skripsi ini bisa selesai; serta segenap keluarga Humas Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pemerintah Kabupaten Banyumas yang telah bersedia membantu peneliti dan menjadi subyek penelitian dalam skripsi ini.

## Referensi

- Adnin, S.D, Suherdiana, D, Maarif, A.A. (2021). Strategi Media Relations dalam Membangun Reputasi Perusahaan. *Reputation: Jurnal Ilmu Hubungan Masyarakat* Vol. 4 No. 2 (2021) 205-226. Doi:<https://doi.org/10.47492/jip.v2i2.710>
- Creswell, John W, (2014), *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar
- Darmastuti, Rini. (2012). *Media Relations – Konsep, Strategi, dan Aplikasi*, Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Hodgetts, D. J., & Stolte, O. M. E. (2012). Case-based research in community and social psychology: Introduction to the special issue. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 22, 379–389. doi: 10.1002/casp.2124
- Kasmirus, Wiji. (2013). Peran Humas Dalam Membangun Citra Pemerintah di Kabupaten Kutai Barat. *Jurnal Administrasi Reform*, Vol.1 No.1 Doi: [10.30872/JAR](https://doi.org/10.30872/JAR)
- Kriyantono, R. (2014). *Teori public relations perspektif barat dan lokal: Aplikasi penelitian dan praktik*. Jakarta, Indonesia: Kencana.
- Ruslan, Rosady. (2014). *Manajemen Publik Relation dan Media Komunikasi (Konsep dan Aplikasi)*. Jakarta : PT. Raja Grafindo.
- Silviani, I. (2020). *Public Relations Sebagai Komunikasi Krisis*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka
- Soemirat, Soleh & Ardianto Elvinaro. (2016). *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: PT. Rosdakarya.