

# **STRATEGI BAGIAN HUBUNGAN MASYARAKAT SEKRETARIAT DAERAH DALAM MEMBANGUN CITRA PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN CIAMIS**

**OTONG HUSNI TAUFIQ**

Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan  
FISIP Universitas Galuh Ciamis

## **ABSTRAK**

*Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan di Bagian Humas Setda Kabupaten Ciamis ternyata ditemukan permasalahan berkaitan dengan belum optimalnya Bagian Humas dalam membangun citra Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka yang menjadi rumusan masalahnya adalah : 1) Bagaimanakah strategi Bagian Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah dalam membangun citra Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis ? 2) Bagaimanakah hambatan-hambatan dalam melaksanakan strategi Bagian Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah dalam membangun citra Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis? 3) Bagaimana upaya-upaya yang ditempuh dalam mengatasi hambatan-hambatan dalam melaksanakan strategi Bagian Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah dalam membangun citra Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis? Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif analisis. Informan sebanyak 11 orang yang meliputi 1 orang Kepala Bagian Humas, 1 orang Subag Dokumentasi dan 1 orang bagian Publikasi, 1 orang Kasub Bagian Protokol , 1 orang Subag layanan informasi serta 6 orang pegawai di Bagian Humas Sekda Kabupaten Ciamis. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa informasi yang dikelola oleh bagian humas belum dikelola dengan baik dan efektif, banyak informasi terkait program kerja Pemerintah Daerah yang belum tersampaikan. Adanya hambatan-hambatan yang dirasakan seperti belum mampu menjalin kerjasama yang baik dengan semua elemen yang berkepentingan untuk mempublikasikan program kerja Pemerintah Daerah secara utuh dan transparan, kurangnya profesionalisme dari para pegawai bagian Humas. Adanya upaya-upaya yang dilakukan seperti bagian Humas berusaha untuk selalu menjalin kerjasama dengan semua bagian untuk mengelola data/informasi, menumbuhkan jiwa profesionalisme kepada semua pegawai bagian Humas agar mampu bekerja secara baik dan benar, Melakukan komunikasi secara langsung dengan masyarakat di saat ada kegiatan di SKPD, Memberikan teguran dan sanksi terhadap pegawai yang kurang bertanggungjawab terhadap pelaksanaan kerjanya, hal ini merupakan salah satu cara untuk membina pegawai yang harmonis baik yang di dalam maupun di luar kantor.*

**Kata Kunci :** *Strategi, Bagian Hubungan Masyarakat, Pemerintah Daerah*

## A. PENDAHULUAN

Informasi Publik pada hakekatnya adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu Badan Publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan Badan Publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik. Menurut Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Pasal 1 angka 3 tentang Keterbukaan Informasi Publik :

Badan publik adalah lembaga eksekutif, legislatif, yudikatif, dan badan lain yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan Negara yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah, atau organisasi nonpemerintah sepanjang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah, sumbangan masyarakat dan/atau luar negeri.

Dengan lahirnya Undang-Undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, menuntut adanya tata kelola pemerintahan yang baik serta mensyaratkan adanya akuntabilitas transparansi dan peran

serta masyarakat. Humas dalam lembaga pemerintahan merupakan suatu keharusan fungsional dalam rangka tugas penyebaran informasi dan kebijakan, program dan kegiatan-kegiatan lembaga pemerintahan dan kepada masyarakat. Terutama di Indonesia lembaga kehumasan sangatlah diperlukan. Humas ini merupakan kelanjutan dari proses penetapan kebijakan pemerintah, pemberi layanan informasi kepada masyarakat, sehingga humas itu berada memperoleh kepercayaan dari publiknya, yaitu masyarakat dalam arti luas. Maka dari itu sikap dan pelayanan yang baik sangat penting demi terciptanya Citra yang baik.

Sedangkan keberadaan Bagian Humas di Sekretariat Daerah Kabupaten Ciamis bertujuan menyampaikan informasi dan komunikasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat, mampu mengembangkan dukungan masyarakat terhadap kebijakan pada masyarakat. Sehingga Humas di Pemerintah harus melakukan penyesuaian-penyesuaian peran dan fungsinya dalam menghadapi perubahan-perubahan yang terjadi, supaya Humas Pemerintah mampu membangun citra Pemerintah yang baik.

Untuk masyarakat sekarang ini peran humas sangat terasa. Tidak ada kegiatan yang dilakukan di dalam dan oleh masyarakat yang tidak memerlukan pemberitaan. Karena berita sudah menjadi kebutuhan utama. Bagian Humas Sekretariat Daerah

Kabupaten Ciamis sebagai salah satu bagian dari Asisten Administrasi Umum memiliki tugas dalam hal pengelolaan informasi, Publikasi, dokumentasi dan protokoler.

Bagian Humas Setda Kabupaten Ciamis berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2013 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Ciamis. Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Ciamis, Sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7 ayat (1) Bagian Humas dipimpin oleh Kepala Bagian yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Asisten Administrasi Umum sesuai bidang tugas masing masing, dimana bagian Humas adalah unsur penunjang pemerintah daerah dalam pelaksanaan urusan pemerintahan daerah dan tugas pembantuan di bidang informasi dan hubungan masyarakat.

Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 13 tahun 2011 Tentang Pedoman Pelaksanaan Tugas Kehumasan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintah Daerah. Dimana diamanatkan dalam Pasal 5 ayat (1) bahwa: "Pejabat kehumasan di lingkungan Pemerintah Daerah bertindak sebagai juru bicara Bupati. Pejabat kehumasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Humas punya peran penting dan strategis di era keterbukaan informasi

publik. Humas dalam kegiatan komunikasi dalam organisasi yang berlangsung dua arah dan timbal balik. Posisi Humas merupakan penunjang tercapainya tujuan yang ditetapkan oleh suatu manajemen organisasi. Sasaran humas adalah publik internal dan eksternal, dimana secara operasional Humas bertugas membina hubungan harmonis antara organisasi dengan publiknya dan mencegah timbulnya rintangan psikologis yang mungkin terjadi diantara keduanya. Humas berperan menjembatani antara kepentingan pemerintah dan masyarakat daerah di satu pihak dengan pihak-pihak lain dalam meningkatkan kinerja pembangunan di masyarakat serta kegiatan pemerintahan. Salah satu program humas dalam memberikan informasi kepada masyarakat adalah dengan melakukan sosialisasi tentang program kerja pembangunan yang akan dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah seperti mensosialisasikan program pembangunan infrastruktur pedesaan dimana bagian humas berperan untuk memberikan informasi jelas dan terperinci dan mengajak semua komponen yang terkait untuk mendorong dan terlibat dalam pelaksanaan program pembangunan tersebut.

Pada saat ini yang terjadi, pengelolaan informasi belum berjalan dengan baik. Pengelolaan informasi belum menjadi satu atau masih ditangani oleh masing-masing seksi. Data dan informasi kegiatan/program

yang dilaksanakan seksi hanya diketahui oleh seksi tersebut. Sehingga masih terdapat pulau-pulau informasi di lingkup kantor pemerintahan.

Humas pemerintah Kabupaten Ciamis harus mampu menjalin komunikasi dan koordinasi yang baik dengan berbagai unit kerja dan instansi yang terkait, dan sebaliknya Bagian atau unit kerja, memberitahukan ke Humas mengenai kegiatan di lingkungannya, dan memberikan informasi mengenai kebijakan yang diambil dinas teknis terkait tentang pelayanan kepada publik. Untuk mempermudah komunikasi dan koordinasi kegiatan instansi pemerintah, diperlukan penyediaan jaringan internet atau media online diseluruh instansi pemerintah yang mudah diakses. Dengan demikian, humas punya persediaan 'amunisi' untuk bicara kepada publik.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan di Bagian Humas Setda Kabupaten Ciamis ternyata ditemukan permasalahan berkaitan dengan belum optimalnya Bagian Humas dalam membangun citra Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis. Hal ini dapat dilihat dari indikator sebagai berikut : 1) Bagian Humas Setda belum optimal dalam memberikan informasi kepada masyarakat berkaitan dengan kebijakan program dan kegiatan pemerintah. 2) Bagian Humas Setda belum optimal dalam mengelola informasi yang akan dikomunikasikan kepada masyarakat secara cepat, tepat, akurat, proporsional dan menarik. 3) Bagian Humas belum

optimal dalam menampung aspirasi publik sebagai masukan dalam mengevaluasi kebijakan, program dan kegiatan pemerintah.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka rumusan masalah yang akan diteliti dan dikaji oleh penulis sebagai berikut. 1) Bagaimanakah strategi Bagian Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah dalam membangun citra Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis? 2) Bagaimanakah hambatan-hambatan dalam melaksanakan strategi Bagian Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah dalam membangun citra Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis? 3) Bagaimana upaya-upaya yang ditempuh dalam mengatasi hambatan-hambatan dalam melaksanakan strategi Bagian Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah dalam membangun citra Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis?

## **B. LANDASAN TEORI**

Strategi merupakan suatu rangkaian kebijakan atau tindakan yang dilakukan terus menerus oleh suatu lembaga atau organisasi untuk mencapai tujuan tertentu berdasarkan peluang-peluang dan ancaman-ancaman lingkungan eksternal yang dihadapi serta sumber daya dan kemampuan internal yang dimiliki. Strategi selalu dimulai dari apa yang dapat terjadi dan bukan dimulai dari apa yang terjadi.

Menurut Marpaung (2000:52) strategi adalah :

Suatu proses penentuan nilai pilihan dan pembuatan keputusan dalam pemanfaatan sumber daya yang menimbulkan suatu komitmen bagi organisasi yang bersangkutan kepada tindakan-tindakan yang mengarah pada masa depan.

Sedangkan Effendy (2007:32) strategi pada hakikatnya adalah :

Perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) untuk mencapai suatu tujuan. Tetapi, untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah saja, melainkan harus mampu menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya.

Strategi merupakan rencana berskala besar yang berorientasi jangkauan masa depan yang jauh serta ditetapkan sedemikian rupa sehingga memungkinkan organisasi berinteraksi secara efektif dengan lingkungannya yang semuanya diarahkan pada optimalisasi pencapaian tujuan dengan berbagai sasaran organisasi yang bersangkutan.

### C. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini digunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lamanya penelitian yang penulis lakukan kurang lebih 10 bulan. Informan dalam penelitian ini sebanyak Ciamis sebanyak 16 orang yang meliputi 1 orang Kepala Bagian

Humas, 1 orang Subag Dokumentasi dan 1 orang bagian Publikasi, 1 orang Kasub Bagian Protokol, 1 orang Subag layanan informasi, 6 orang pegawai di Bagian Humas Sekda Kabupaten Ciamis serta 5 orang tokoh masyarakat.

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut :

#### 1. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan menurut Susilo (2007:11-12) dijelaskan sebagai berikut: Kegiatan membaca buku yang relevan merupakan bagian utama dan mutlak yang diperlukan dalam kegiatan penelitian.

#### 2. Studi Lapangan menurut Mardalis (2003:28) mengemukakan bahwa :

“Studi lapangan pada hakekatnya merupakan metode untuk menemukan secara spesifik dan realistis tentang apa yang sedang terjadi pada suatu saat ditengah-tengah kehidupan masyarakat.”

Dalam penelitian ini studi lapangan dilakukan melalui pengumpulan data yang diperoleh secara langsung dengan melakukan penelitian dengan cara:

- a. Observasi. Menurut Prastowo (2010:27) menyatakan observasi adalah “Sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap suatu gejala yang tampak pada objek penelitian.
- b. Wawancara. Menurut Sugiyono (2008:72) mengungkapkan wawancara adalah “Pertemuan dua orang

untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu’.

#### **D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

##### **1. Strategi Bagian Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah dalam membangun citra Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis; diantaranya:**

###### **a. Mengamankan kebijaksanaan dan program kerja pemerintah yang diwakilinya**

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui selama ini informasi yang dikelola oleh Bagian Humas belum dikelola dengan baik dan efektif, banyak informasi terkait program kerja Pemerintah Daerah yang belum tersampaikan, hal ini dikarenakan masih kurangnya komunikasi dengan semua bagian sehingga belum mampu menyampaikan kebijakan tersebut secara jelas dan transparan.

Berdasarkan hasil observasi, diketahui selama ini Bagian Humas dalam memberikan penerangan terhadap masyarakat terkait dengan program kerja Pemerintah Daerah belum mampu mempublikasikan secara cepat, terbuka dan secara merata.

Dari uraian di atas sesuai dengan pendapat Ardianto (2011:8) Humas/ *public relation* adalah :

Fungsi manajemen yang menilai sikap-sikap publik, mengidentifikasi kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur dari individu atau organisasi atas dasar kepentingan publik dan melaksanakan rencana kerja untuk memperoleh pengertian dan pengakuan publik.

Dengan demikian bahwa humas harus mampu untuk mengidentifikasi kebijakan yang telah ditetapkan agar dapat memberikan penerangan dan dapat di mengerti serta di pahami oleh semua masyarakat.

###### **b. Memberikan pelayanan, menyebarluaskan pesan-pesan dan informasi mengenai kebijaksanaan, hingga mampu mensosialisasikan program-program pembangunan, baik secara nasional maupun daerah kepada masyarakat**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui selama ini terlihat Bagian Humas kurang mampu menganalisa dan mengelola data/informasi terkait dengan kebijakan program pelayanan sehingga belum mampu mempublikasikan program tersebut secara terbuka serta kurangnya dukungan dari pimpinan untuk menyediakan sarana dan fasilitas untuk melakukan sosialisasi terkait dengan program-program pembangunan yang dilaksanakan.

Berdasarkan hasil observasi, diketahui selama ini Bagian Humas masih terlihat kurang profesional dalam memberikan informasi terkait dengan kebijakan program pelayanan penjelasan yang akurat, berita-berita update melalui media cetak maupun elektronik, hal ini dikarenakan kurangnya informasi secara terbuka dari masing-masing bidang terkait dengan program pelayanan terhadap masyarakat serta kurangnya fasilitas untuk melakukan sosialisasi sehingga informasi belum tersampaikan secara optimal.

Dari uraian di atas sesuai dengan pendapat Nova (2009:33) hubungan Masyarakat adalah :

Fungsi manajemen yang mengevaluasi sikap publik, mempelajari kebijakan dan prosedur individual atau organisasi sesuai dengan kepentingan publik, dan menjalankan program untuk mendapatkan pemahaman dan penerimaan publik.

Dengan demikian bahwa Bagian Hubungan Masyarakat harus mampu mengelola, mengevaluasi dan mempelajari terkait dengan kebijakan program kerja Pemerintah Daerah.

**c. Menjadi komunikator sekaligus mediator yang produktif dalam upaya menjembatani kepentingan instansi pemerintah di satu pihak dan menampung aspirasi atau opini publik**

**(masyarakat), serta memperhatikan keinginan-keinginan masyarakat di lain pihak**

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui selama ini kurangnya dilakukan kunjungan kerja ke daerah/SKPD sehingga belum mampu menyampaikan informasi secara berimbang dan proposional, hal ini karena belum terlihat peran dan fungsi dari Bagian Humas untuk menciptakan komunikasi dua arah dengan semua bagian sehingga belum mampu menyampaikan informasi tentang program pemerintah dan mendengarkan aspirasi masyarakat untuk di realisasikan dalam program pemerintah.

Berdasarkan hasil observasi, diketahui selama ini Bagian Humas belum mengagendakan untuk melakukan kunjungan ke SKPD sehingga belum mampu meningkatkan komunikasi dua arah hal ini akan menghambat terhadap pemberian data/informasi terkait dengan program pemerintah daerah serta menghambat dalam memberikan penerangan dan mendengarkan aspirasi masyarakat secara langsung. Seperti Bagian Humas belum mampu memberikan penerangan tentang program pemberdayaan masyarakat tentang bantuan sosial pengadaan Rutilahu di masyarakat.

Dari uraian di atas sesuai dengan pendapat Ruslan (2005:9) peran humas berperan Ganda yaitu :

Keluar memberikan informasi atau pesan-pesan sesuai dengan tujuan dan kebijaksanaan instansi/lembaga kepada masyarakat sebagai khalayak sasaran, sedangkan ke dalam wajib menyerap reaksi, aspirasi atau opini khalayak, diserasikan demi kepentingan instansinya atau tujuan bersama.

Dengan demikian bahwa Humas harus mampu menjadi komunikator sehingga dapat menyampaikan informasi secara berimbang dan proposional serta harus mampu menyerap aspirasi dari masyarakat untuk di realisasikan dalam program Pemerintah Daerah.

**d. Berperan serta secara aktif dalam menciptakan iklim yang kondusif dan dinamis demi mengamankan stabilitas dan program pembangunan, baik jangka pendek maupun jangka panjang**

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui selama ini belum mampu menyampaikan informasi yang seimbang antara kebutuhan diluar dengan di dalam kantor, hal ini di karenakan kurangnya keterbukaan data atau informasi dari semua bagian dan SKPD sehingga belum mampu memberikan kepercayaan dan keyakinan terhadap masyarakat untuk berpartisipasi dalam program

pembangunan di berbagai bidang serta belum dapat di publikasikan terhadap masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi diketahui selama ini kurangnya dilakukan rapat koordinasi dengan semua bagian dan SKPD sehingga kurang mengetahui faktor yang dapat menunjang terhadap program pemerintah yang sedang dilaksanakan serta kurangnya memberikan pelayanan dan kurangnya mendengarkan aspirasi masyarakat sehingga kurang mendapatkan kepercayaan dan keyakinan untuk berpartisipasi dalam program pemerintah.

Dari uraian di atas sesuai dengan pendapat Menurut Morissan (2008:8) memberikan batasan Humas, yaitu :

Sesuatu yang merangkum keseluruhan komunikasi yang terencana, baik itu ke dalam maupun ke luar antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian.

Dengan demikian bahwa penyampian informasi harus dilakukan secara seimbang dan proposional antara kebutuhan di dalam dan kebutuhan di luar kantor.

**2. Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam strategi Bagian Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah dalam**



## **membangun citra Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis.**

Berdasarkan hasil wawancara mengenai adanya hambatan-hambatan yang dirasakan, seperti

1. Belum mampu menjalin kerjasama yang baik dengan semua elemen yang berkepentingan untuk mempublikasikan program kerja Pemerintah Daerah.
2. Kurangnya perencanaan yang matang untuk menyampaikan keterangan terkait dengan pencapaian program kerja Pemerintah Daerah.
3. Kurangnya komunikasi dengan pimpinan.
4. Kurangnya profesionalisme Bagian Humas sehingga belum mampu untuk menyampaikan informasi secara cepat, tepat dan akurat.
5. Kurangnya sumber dana untuk melakukan sosialisasi.
6. Kurangnya dilakukan interaksi secara terbuka dengan semua bidang, hal ini menghambat terhadap penyampaian informasi terhadap masyarakat
7. Kurangnya dilakukan komunikasi dengan masyarakat melalui kegiatan di SKPD.
8. Kurangnya membangun komunikasi dua arah dengan semua bidang sehingga belum mampu mendapatkan informasi secara lengkap dan akurat.
9. Sebagian pegawai Humas terlihat kaku sehingga belum mampu untuk

memberikan penerangan dan mendengarkan aspirasi masyarakat.

10. Kurangnya tanggungjawab moral dalam pelaksanaan kerjanya dari sebagian pegawai.
11. Kurangnya pegawai yang memahami terkait dengan program pembangunan yang sedang dilaksanakan.
12. Kurangnya dilakukan rapat koordinasi dengan semua bagian dan SKPD.

Berdasarkan hasil observasi mengenai adanya hambatan-hambatan yang dirasakan, seperti kurangnya pemahaman dari sebagian pegawai Humas terkait dengan strategi untuk menyampaikan informasi tentang program kerja, kurangnya transparansi data/informasi dari masing-masing bagian, kurangnya menguasai dan memahami tentang kebijakan dan langkah-langkah strategis sehingga belum mampu untuk menyampaikan informasi tersebut secara jelas dan terperinci, kurangnya pegawai bagian Humas membina hubungan yang baik dengan semua bagian, kesulitan untuk melakukan sosialisasi kesemua SKPD secara serentak hal ini di karenakan kurangnya sarana transportasi, kurangnya keterbukaan dari semua bagian terkait dengan informasi tentang pelayanan masyarakat, kurangnya dilakukan kegiatan di daerah sehingga belum mampu meningkatkan komunikasi untuk menyampaikan informasi, kurangnya peran dan fungsi dari bagian Humas untuk menciptakan komunikasi dengan semua bagian,

kurangnya dilakukan pendekatan secara persuasif terhadap, kurangnya pegawai yang mengerti dan memahami dengan tufoksi dalam bidang kehumasan, kurangnya para pegawai melayani dan mendengarkan aspirasi masyarakat, kurangnya pegawai memahami program pembangunan yang akan dan telah dilakukan sehingga belum mampu menunjang terhadap program tersebut.

### **3. Upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam strategi Bagian Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah dalam membangun citra Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis**

Berdasarkan hasil wawancara mengenai adanya upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan yang dirasakan, seperti :

1. Menjalin kerjasama dengan semua bagian untuk mengelola data/informasi.
2. Melakukan perencanaan secara matang dalam mengelola informasi tentang pencapaian program kerja Pemerintah Daerah dalam pembangunan.
3. Melakukan komunikasi secara instensif dengan pimpinan agar dapat memahami dan menyampaikan kebijakan tersebut.
4. Menumbuhkan jiwa profesionalisme kepada semua pegawai bagian Humas agar mampu bekerja secara baik dan benar.

5. Mengajukan anggaran yang sesuai dengan kebutuhan untuk melakukan sosialisasi secara maksimal dengan membuat spanduk, banner, pumflet dll.
6. Melakukan interaksi dengan semua bagian agar dapat lebih dekat dan dapat mempermudah untuk mendapatkan data/.
7. Melakukan komunikasi secara langsung dengan masyarakat di saat ada kegiatan di SKPD.
8. Membangun komunikasi dua arah dengan semua bidang agar dengan mudah unatuk mendapatkan informasi secara lengkap dan akurat.
9. Mengintruksikan kepada semua pegawai untuk selalu lugas dan pleksibel dalam memberikan penerangan agar dapat lebih pamilier.
10. Memberikan teguran dan sanksi terhadap pegawai yang kurang bertanggungjawab terhadap pelaksanaan kerjanya.
11. Memberikan pengertian terhadap semua pegawai agar dapat mempelajari dan memahami tentang program pembangunan yang sedang dilaksanakan.
12. Melakukan rapat koordinasi dengan semua bagian dan SKPD agar dapat mengetahui dengan cepat.

Berdasarkan hasil observasi mengenai adanya upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan yang dirasakan, seperti memberikan pemahaman terhadap pegawai di bagian Humas agar dapat

memahami strategi dalam mengelola informasi, melakukan diskusi dengan semua bagian agar dapat memberikan data yang konkret, mempelajari dan memahami tentang kebijakan yang telah di tetapkan oleh pemerintah daerah, menciptakan suasana kerja yang hangat, menyediakan sarana dan prasarana seperti motor dan mobil agar dapat melakukan sosialisasi ke semua SKPD, menghimbau kepada semua bagian agar dapat secara transparan dapat memberikan informasi tentang program pelayanan masyarakat, mengadakan kegiatan di daerah pada acara tertentu seperti ulang tahun Ciamis agar dapat meningkatkan komunikasi dengan semua masyarakat, membangun komunikasi dua arah dengan semua bidang, melakukan pendekatan secara persuasif dalam setiap kegiatan terhadap masyarakat, memberikan pengertian terhadap pegawai agar dapat menguasai dan memahami tufoksi dalam pekerjaannya, berusaha untuk melayani dan mendengarkan aspirasi masyarakat, memberikan pelatihan dan pemahaman terhadap pegawai agar dapat mengetahui hal-hal yang dapat menunjang terhadap program pembangunan yang akan dilaksanakan.

## **E. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai strategi Bagian Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah dalam membangun citra Pemerintah Daerah

Kabupaten Ciamis maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Strategi Bagian Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah dalam membangun citra Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis belum dilaksanakan secara optimal, seperti : informasi yang dikelola oleh Bagian Humas belum dikelola dengan baik dan efektif, Bagian Humas kurang mampu menganalisa dan mengelola data/informasi terkait dengan kebijakan program pelayanan, kurangnya dilakukan kunjungan kerja ke daerah/SKPD, belum mampu menyampaikan informasi yang seimbang antara kebutuhan diluar dengan di dalam kantor. Sedangkan berdasarkan observasi Bagian Humas belum mampu mempublikasikan secara cepat, terbuka dan secara merata, Bagian Humas masih terlihat kurang profesional dalam memberikan informasi terkait dengan kebijakan program pelayanan kesejahteraan masyarakat, Bagian Humas belum mengagendakan untuk melakukan kunjungan ke SKPD untuk meningkatkan komunikasi dua arah, kurangnya dilakukan rapat koordinasi dengan semua bagian dan SKPD sehingga kurang mengetahui faktor yang dapat menunjang terhadap program pemerintah yang sedang dilaksanakan.
2. Adanya hambatan-hambatan dalam strategi Bagian Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah

dalam membangun citra Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis, seperti Belum mampu menjalin kerjasama yang baik dengan semua elemen yang berkepentingan, kurangnya profesionalisme dari para pegawai Bagian Humas sehingga belum mampu untuk menyampaikan informasi tentang program pelayanan masyarakat secara cepat, tepat dan akurat, kurangnya dilakukan komunikasi dengan masyarakat melalui kegiatan di SKPD, kurangnya tanggungjawab moral dalam pelaksanaan kerjanya dari sebagian pegawai sehingga belum mampu untuk membina hubungan yang harmonis baik yang di dalam maupun di luar kantor. Sedangkan berdasarkan hasil observasi kurangnya pemahaman dari sebagian pegawai Humas terkait dengan strategi untuk menyampaikan informasi tentang program kerja pemerintah daerah, kurangnya pegawai bagian Humas membina hubungan yang baik dengan semua bagian seperti dengan bagian Kesejahteraan Rakyat, kurangnya dilakukan kegiatan di daerah sehingga belum mampu meningkatkan komunikasi untuk menyampaikan informasi terkait dengan program pemerintah daerah, kurangnya pegawai yang mengerti dan memahami dengan tufoksi dalam bidang kehumasan.

3. Adanya upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam strategi

Bagian Hubungan Masyarakat Sekretariat Daerah dalam membangun citra Pemerintah Daerah Kabupaten Ciamis, seperti Bagian Humas berusaha untuk selalu menjalin kerjasama dengan semua bagian untuk mengelola data/informasi, menumbuhkan jiwa profesionalisme kepada semua pegawai bagian Humas agar mampu bekerja secara baik dan benar, melakukan komunikasi secara langsung dengan masyarakat di saat ada kegiatan di SKPD, memberikan teguran dan sanksi terhadap pegawai yang kurang bertanggungjawab terhadap pelaksanaan kerjanya. Sedangkan berdasarkan hasil observasi memberikan pemahaman terhadap semua pegawai di bagian Humas agar dapat mempelajari dan memahami strategi dalam mengelola informasi, menciptakan suasana kerja yang hangat agar dapat membina hubungan yang baik, mengadakan kegiatan di daerah pada acara tertentu seperti ulang tahun Ciamis agar dapat meningkatkan komunikasi dengan semua masyarakat, memberikan pengertian terhadap pegawai agar dapat menguasai dan memahami tufoksi dalam pekerjaannya.

## **2. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian maka penulis menyampaikan saran sebagai berikut :

1. Memberikan pengarahan kepada pegawai Bagian Humas untuk mempelajari tentang Tugas, Pokok

- dan Fungsi yang sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 36 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah.
2. Pimpinan Bagian Humas harus menjalin kejasama dan melakukan komunikasi dan koordinasi dengan semua bagian agar mendapatkan informasi secara terbuka terkait dengan program yang sedang dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah.
  3. Bagian Humas harus memberikan kebebasan kepada pegawai untuk melanjutkan pendidikan kejenjang yang lebih tinggi di bidang kehumasan agar dapat mengelola data/informasi secara berimbang dan proposional untuk di publikasikan kepada masyarakat.
  4. Pimpinan harus dapat Meningkatkan anggaran dan sarana prasaran untuk melakukan sosialisasi terkait dengan program pembangunan yang sedang dilaksanakan sehingga dapat melakukan sosialisasi secara rutin dan berkesinambungan.
  5. Kerjasama dengan seluruh pihak diantaranya: Media Online, Media Elektronik, Media Cetak, LSM, OKP.

## F. DAFTAR PUSTAKA

### a. Sumber Buku :

- Ardianto, Elvinaro. 2011. *Metode Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif* (edisi revisi). Bandung. Rosdakarya.
- Andi Prastowo. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Effendi, Onong Uchana 2007. *“Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi”*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung
- Marpaung, Happy dan Herman Bahar. 2000. *Pengantar Pariwisata*. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Mardalis. 2003. *Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Morissan. 2008. *Manajemen Public Relations, Strategi Menjadi Humas Profesional*. Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Nova, Firsan. 2009. *Crisis Public Relations (Bagaimana PR Menangani Krisis Perusahaan)*. Jakarta : Grasindo.
- Ruslan, Rosady. 2002. *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi*, Edisi Revisi, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- Susilo. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi 5, Cetakan Pertama. Yogyakarta: BPFE.

- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta
- b. Dokumen-dokumen**
- Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Pedoman Pelaksanaan Tugas Kehumasan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintah Daerah.
- Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2013 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Ciamis.
- Peraturan Bupati Ciamis Nomor 36 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Tugas, fungsi, Susunan organisasi Dan Tata Kerja Perangkat daerah