

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Instansi**

##### **1. Profil Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palembang**

Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Pemerintah Kota Palembang adalah instansi yang berada dibawah naungan Pemerintah Kota Palembang yang menyelenggarakan kewenangan urusan pemerintahan Komunikasi dan Informatika. Secara legal formal Diskominfo Kota Palembang dibentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 Tentang Pembagian Urusan Pemerintahan .Antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi Dan Pemerintahan Kab/Kota dan Perda Kota Palembang Nomor 6 Tahun 2008 Tentang Urusan Pemerintah Kota Palembang bahwa bidang Komunikasi Dan informatika mempunyai kedudukan, Tugas dan Kewenangan sebagai berikut :

##### **Kedudukan :**

- Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palembang adalah unsur pelaksana urusan daerah dibidang Komunikasi dan informatika berdasarkan kewenangan yang dimiliki pemerintah daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan yang berlaku.
- Kepala Dinas berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui sekretaris daerah.

**Tugas :** Dinas Komunikasi Dan Informatika mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian urusan pemerintahan daerah berdasarkan azas otonomi dan tugas tugas pembantuan dibidang Komunikasi dan Informatika.

- a. **Wewenang :** Selain tugas sebagaimana tersebut di atas, Dinas komunikasi Dan Informatika Kota Palembang sesuai dengan Peraturan Walikota Palembang No.18 Tahun 2008 untuk bidang Komunikasi dan Informatika melaksanakan kewenangan pemerintahan Kota Palembang untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, yang meliputi aspek :  
Bidang Pos Dan Telekomunikasi meliputi : Penyelenggaraan pelayanan pos, Pemberian Rekomendasi untuk pendirian kantor pusat jasa titipan, Pemberian Izin Jasa Titipan untuk kantor agen, Penertiban Jasa titipan untuk kantor agen 20.
- b. Bidang Telekomunikasi : Pemberian izin penyeleggaraan telekomunikasi khusus untuk keperluan pemerintah dan badan hukum yang cakupan areanya kota sepanjang tidak menggunakan spektrum frekuensi radio.  
Meliputi : Pemberian rekomendasi terhadap permohonan izin penyelenggaraan, Pemberian rekomendasi wilayah prioritas untuk pembangunan kewajiban untuk pembangunana kewajiban pelayanan universal dibidang telekomunikasi, Pemberian rekomendasi wilayah prioritas untuk pembangunan kewajiban untuk pembangunan kewajiban pelayanan universal dibidang telekomunikasi, Pengawasan pengendalian terhadap penyelenggaraan telekomunikas yang cakupan arenya kota,

pelaksanaan pembangunana telekomunikasi, penyelenggaraan Wartel,Warung seluler atau sejenisnya, Pemberian izin kantor cabang dan loket pelayanan operator, Penanggung jawab panggilan darurat telekomunikasi.

- c. Spektrum Frekuensi Radio dan Orbit Satelit (Orsat) : Pemberian Izin Mendirikan Bangunan (IMB) menara telekomunikasi sebagai sarana dan prasarana telekomunikasi, Pemberian izin galian untuk keperluan penggelaran kabel telekomunikasi dalam satu kota, Pemberian izin Hinder Ordonantie (Ordonansi Gangguan), Pemberian izin instalansi penangkal petir, Pemberian izin instalansi genset.<sup>1</sup>

## **2. Visi dan Misi Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palembang**

Berdasarkan tujuan didirikannya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang, maka ditetapkan visi dan misi perusahaan.

### **a. Visi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang**

Adapun Visi dari Dinas Kominfo Kota Palembang adalah :  
“Terwujudnya efektifitas dan efisiensi Komunikasi dan Informatika penyelenggaraan Pemerintahan daerah dalam rangka mewujudkan Palembang sebagai Kota jasa bermartabat”.

---

<sup>1</sup> Arsip Dokumen DisKominfo Kota Palembang, diakses pada 19 Agustus 2021

#### b. Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang

Berdasarkan visi atau cita-cita mewujudkan insan Indonesia yang cerdas dan kompetitif, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang mempunyai misi :

- 1) Meningkatkan dan mengembangkan kemitraan, pemberdayaan dan pendayagunaan prasarana dan sarana komunikasi dan informatika.
- 2) Meningkatkan layanan Publik dan pemberdayaan Masyarakat dalam rangka meningkatkan komunikasi dialogis.
- 3) Meningkatkan pelayanan informasi dan pemberdayaan potensi Masyarakat dalam rangka mewujudkan budaya masyarakat berbasis teknologi informasi.
- 4) Meningkatkan kerjasama, kemitraan dan pemberdayaan lembaga komunikasi dan informatika Pemerintah dan Masyarakat
- 5) Mendorong peran media massa dalam rangka meningkatkan informasi yang beretika dan bertanggung jawab.
- 6) Meningkatkan sumber daya manusia bidang komunikasi dan informatika yang handal.<sup>2</sup>

#### **3. Makna Logo Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palembang**

Secara menyeluruh lambang Dinas Komunikasi Dan Informatika terbentuk bentuk dari tiga susunan huruf “C” dengan ketentuan seperti tercantum pada gambar di bawah ini :

---

<sup>2</sup>Arsip Dokumen DisKominfo Kota Palembang, diakses pada 19 Agustus 2021



Gambar 1.1 Lambang Dinas Komunikasi dan Informatika  
Sumber : Arsip Dokumen DisKominfo Kota Palembang, diakses pada 19 Agustus 2021

Arti Lambang Departemen Komunikasi dan Informatika:

a. Bentuk Dasar Lambang

Secara menyeluruh bentuk logo ini terbentuk dari susunan tiga huruf C yang merupakan singkatan dari: *Communication, Content and Computer*, yang merupakan bidang utama tugas Departemen Komunikasi dan Informatika.

Bentuk geometris yang membentuk tiga bidang yang secara optis bersumber dari satu titik pusat memutar menyebar/melebar, mengandung pengertian bahwa Depkominfo mempunyai tugas untuk meningkatkan akses komunikasi dan pos yang berkualitas, merata dan terjangkau, juga menggambarkan unsur kegiatan penyiaran. Bentuk ini pun menyiratkan kesan ‘berkembang’, sesuai dengan visi Depkominfo dalam peningkatan litbang dan industri. Bentuk inipun secara garis besar membentuk lingkaran, menyiratkan kemandirian. Secara sepiintas bentuk logo ini menyerupai sebuah kerang, terinspirasi oleh Nafiri, alat komunikasi tradisional yang sering dipakai oleh leluhur bangsa Indonesia untuk berkomunikasi.

b. Warna

Merupakan kombinasi warna biru, yang mempunyai karakter, lugas, kokoh, teknologis, dinamis, optimis dan profesionalisme. Aksen warna biru muda, selain menambah kesan estetis, juga menyiratkan pengertian “perlindungan terhadap kepentingan publik” (digambarkan dengan bidang biru muda yang ‘dipayungi’ oleh dua bidang biru).

c. Tipography

Logo type menggunakan tipe huruf Futura Md Bt, yang mempunyai karakter lugas, berwibawa dan modern.<sup>3</sup>

#### **4. Struktur Organisasi Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palembang**

Struktur organisasi merupakan salah satu faktor yang penting yang diperlukan sebagai kerangka orang-orang yang mendapat tugas dalam lingkungan manajemen dapat menempati fungsi masing-masing untuk bekerja dan menjalankan tugas sosial dengan yang digariskan oleh pimpinan perusahaan. Dengan adanya struktur organisasi yang lebih baik, maka suatu perusahaan dapat berfungsi dengan baik karena mempunyai kerangka acuan pertanggung jawaban yang jelas. Berikut struktur organisasinya :

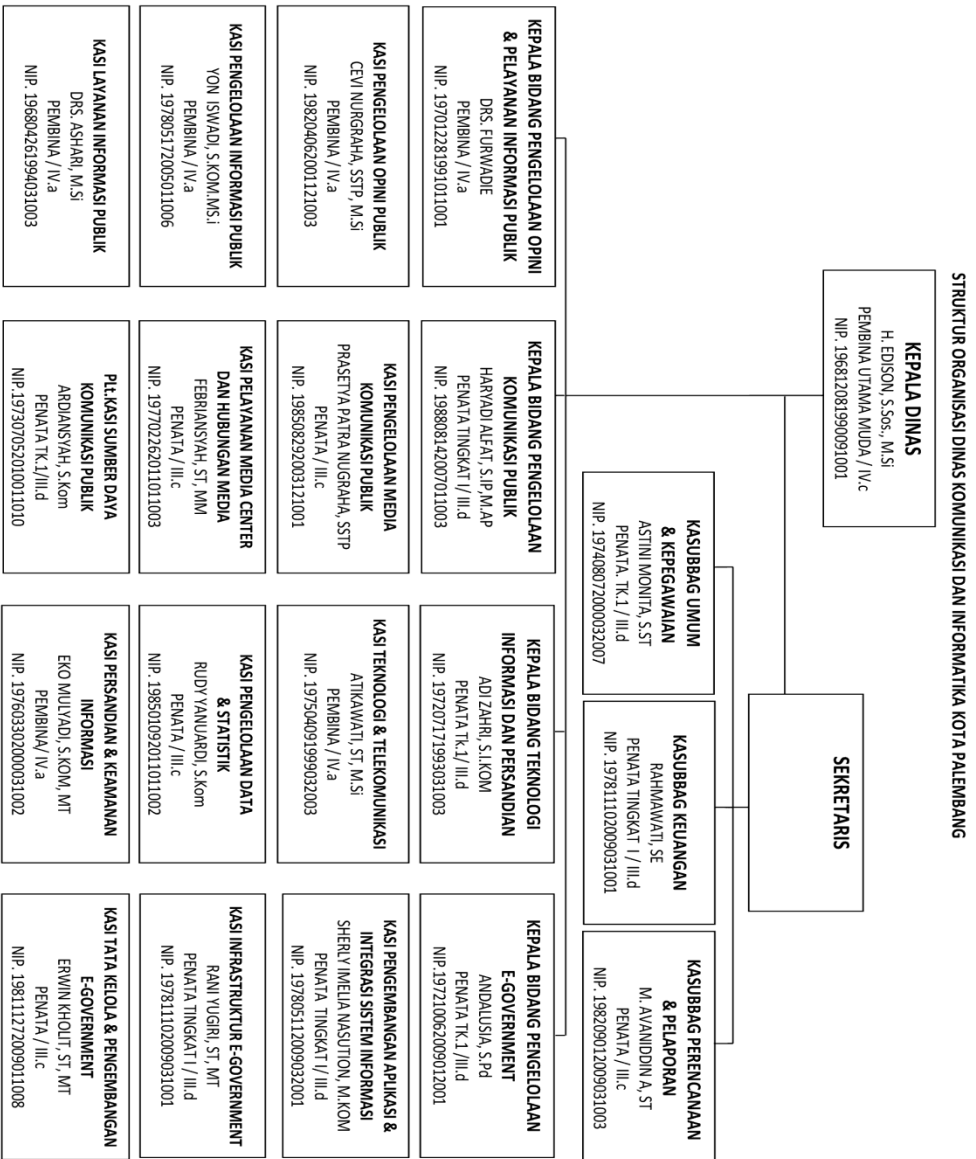
---

<sup>3</sup>Arsip Dokumen DisKominfo Kota Palembang, diakses pada 19 Agustus 2021

1. **Kepala Dinas**
2. **Sekretaris**
  1. Kasubbag Umum dan Kepegawaian
  2. Kasubbag Keuangan
  3. Kasubbag Perencanaan dan Pelaporan
3. **Kepala Bidang Pengelolaan Opini dan Pelayanan Informasi Publik**
  1. Kasi Pengelolaan Opini Publik
  2. Kasi Pengelolaan Informasi Publik
  3. Kasi Layanan Informasi Publik
4. **Kepala Bidang Pengelolaan Komunikasi Publik**
  1. Kasi Pengelolaan Media Komunikasi Publik
  2. Kasi Pelayanan Media Center dan Hubungan Media
  3. Kasi Sumberdaya Komunikasi Publik
5. **Kepala Bidang Teknologi Informasi dan Persandian**
  1. Kasi Teknologi dan Komunikasi
  2. Kasi Pengelolaan Data dan Statistik
  3. Kasi Persandian dan Keamanan Informasi
6. **Kepala Bidang Pengelolaan E-Government**
  1. Kasi Pengembangan Aplikasi dan Integrasi Sistem Informasi
  2. Kasi Infrastruktur E-Government
  3. Kasi Tata Kelola Pengembangan E-Government<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup>Arsip Dokumen DisKominfo Kota Palembang, diakses pada 19 Agustus 2021



Tabel 2 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palembang  
 Sumber : Arsip Dokumen DisKominfo Kota Palembang, diakses pada 19 Agustus 2021



## **5. Pelayanan Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palembang**

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang dalam meningkatkan citra yaitu, dengan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Adapun citra yang diperoleh Dinas Kominfo Kota Palembang, saat ini adalah citra perusahaan *Corporate Image* yang artinya citra dari suatu organisasi atau perusahaan secara keseluruhan. Jadi bukan citra atas produk dan pelayanannya saja, citra perusahaan ini terbentuk oleh banyak hal contoh, dalam pelayanannya lebih cepat memberikan informasi terupdate dan cepat. Serta selalu memberikan solusi dalam pelayanannya.

Adapun beberapa pelayanan yang disediakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang sebagai berikut :

### 1) Website dan Aplikasi Hallo Palembang

Hallo Palembang merupakan pusat informasi kota Palembang yang ditujukan untuk menyempurnakan pelayanan publik dari Pemerintah Kota Palembang. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang melalui bidang pengelolaan e-Government mengelola aplikasi Hallo Palembang dengan maksud menjadi wadah untuk Masyarakat Palembang dalam mendapatkan informasi pelayanan yang diberikan oleh seluruh Organisasi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kota Palembang.

Adapun tujuannya adalah memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi mulai dari daftar acara, lapor warga, cek tagihan,

peta lokasi, SIM Online, Info Lowongan kerja, melacak armada BRT Transmusi, dan berbagai layanan chatting dengan operator (live chat) dan petunjuk lokasi OPD yang dibutuhkan. Masyarakat dapat mengakses melalui Desktop/Notebook maupun Smartphone/Tablet.<sup>5</sup>

## 2) Sidemang

Sidemang (Sistem Informasi aDministrasi onlinE Masyarakat kota Palembang), adalah sebuah menu baru di aplikasi Hallo Palembang milik Dinas Kominfo Palembang. Sidemang bertujuan untuk lebih mendekatkan pelayanan ke masyarakat, terutama pelayanan administrasi dasar yang berada di kecamatan dan kelurahan, memangkas prosedur (tuntas di kelurahan).

Sesuai dengan tujuan, menu Sidemang ini untuk memberikan kemudahan dan waktu yang terukur dalam pengurusan administrasi kecamatan dan kelurahan, serta telah dilengkapi dengan tanda tangan elektronik. Sehingga, di manapun lurah atau camat berada, surat tetap bisa mereka tandatangani. Keunggulan lainnya, Sidemang dilengkapi dengan fasilitas tracking/lacak untuk memberikan kemudahan bagi pemohon yang ingin tahu posisi berkas yang diajukan.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> Arsip Dokumen DisKominfo Kota Palembang “Hallo Palembang”, diakses pada 19 Agustus 2021

<sup>6</sup> Arsip Dokumen DisKominfo Kota Palembang “SiDemang”, diakses pada 19 Agustus 2021

### 3) Call Center 112

Layanan ini untuk melayani warga dalam situasi darurat pada kabupaten/kota yang telah memiliki layanan panggilan darurat 112. Program ini merupakan inisiatif Kemenkominfo untuk menyediakan panggilan darurat yang bebas pulsa. Misalnya, saat terjadi hal-hal yang mencurigakan, dianggap berbahaya, atau mengancam nyawa, warga diimbau menghubungi 112. Call center ini akan menjadi nomor tunggal yang memudahkan setiap orang mendapatkan bantuan ketika kondisi darurat.<sup>7</sup>

### 4) Sp4n Lapor

Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) adalah integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik. SP4N-LAPOR! (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat) berbasis teknologi, mudah dipantau, dapat berinteraksi antar lembaga di berbagai jenjang.<sup>8</sup>

### 5) Mobil Calling (Informasi Keliling)

Mobil Calling ialah mobil yang disediakan oleh DisKominfo Kota Palembang, biasanya digunakan dalam melakukan penyuluhan kemasyarakatan dengan berkeliling menyebar informasi ke wilayah-wilayah Kota Palembang.

---

<sup>7</sup>Arsip Dokumen DisKominfo Kota Palembang “Call Center 112”, diakses pada 19 Agustus 2021

<sup>8</sup>Arsip Dokumen DisKominfo Kota Palembang “SP4N Lapor”, diakses pada 19 Agustus 2021

## **B. Pembahasan**

### **1. Analisis Strategi Komunikasi Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang Dalam Meningkatkan Citra Pada Masyarakat**

Dalam sebuah instansi atau lembaga peran humas sangatlah penting dan merupakan posisi yang sangat strategis. Baik buruknya image sebuah instansi atau lembaga sangat tergantung dari apa yang dilakukan humas, sangat tergantung dari sejauh mana humas berperan. Sebagai sebuah profesi seorang humas bertanggung jawab untuk memberikan informasi, mendidik, meyakinkan, meraih simpati, dan membangkitkan ketertarikan masyarakat akan sesuatu atau membuat masyarakat mengerti dan menerima sebuah situasi.

Hampir seluruh kegiatan humas tidak dapat dipisahkan dari masalah citra dan reputasi perusahaan, maupun lembaga yang dimana nanti menimbulkan opini publik. ketiganya merupakan suatu abstrak dan kadang saling berkelindan. Artinya, antara satu dengan lainnya saling bersinggungan dan saling mempengaruhi. Opini publik terbentuk karena citra dan reputasi perusahaan. Pada sisi lain, citra dan reputasi terbentuk oleh opini publik. Demikian juga citra akan membentuk reputasi dan sebaliknya reputasi akan mempengaruhi citra.

Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palembang sebagai salah satu lembaga pemerintahan yang menyediakan layanan informasi yang akurat. yang melakukan sebuah upaya untuk menumbuhkan dan

meningkatkan citra positif pada masyarakat dengan mempertahankan dan meningkatkan kualitas maupun kuantitas pelayanan pada bagian informasi.

Strategi dalam komunikasi memberikan kontribusi yang sangat besar dalam kegiatan humas. Fungsi dan kegunaan komunikasi perencanaan diperlukan untuk mengimplementasikan program-program yang ingin dicapai, apakah itu untuk pencitraan, pemasaran, penyebarluasan gagasan, kerjasama, atau pembangunan infrastruktur komunikasi. Perencanaan dan strategi komunikasi dalam kerangka yang sangat sederhana sudah tentu selalu dikaitkan bagaimana menciptakan komunikasi yang efektif.

Dalam teori komunikasi untuk menyusun strategi komunikasi, menurut Anwar Arifin untuk dapat membuat rencana dengan baik maka ada beberapa langkah yang harus diikuti untuk menyusun strategi Komunikasi Humas Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palembang dalam meningkatkan citra pada masyarakat, yakni :

#### **a. Mengetahui Sasaran Komunikasi**

Hal pertama yang dilakukan humas dalam melakukan suatu kegiatan ialah mengetahui publik atau khalayak nya. Mengetahui sasaran komunikasi merupakan tahap awal bagi komunikator dalam menyusun strategi komunikasi sehingga dapat menciptakan komunikasi yang efektif sekaligus diharapkan dapat meningkatkan citra dari lembaga,

organisasi, instansi, maupun perusahaan. Dengan mengetahui kondisi masyarakat.

Hal tersebut sangatlah dibutuhkan bagi Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palembang untuk dapat mengambil tindakan lebih lanjut dan tentunya diharapkan humas Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palembang dapat meningkatkan citra pada masyarakat. Setelah mengetahui kondisinya maka Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang dapat menindak lanjutkan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan bapak Cevi Nurgraha selaku Kasi Pengelolaan Opini Publik Dinas komunikasi dan Informatika Kota Palembang, menyatakan :

*"...Disini Dinas komunikasi dan Informatika kota Palembang yang mana sebagai institusi yang menyediakan pelayanan informasi yang bersifat legal formal. Strategi komunikasi yang dilakukan dalam upaya meningkatkan citra Dinas Kominfo yang pertama yang kami lakukan ialah bagian kehumasan mengetahui kondisi masyarakat seperti : siapa publik yang dituju, apa persoalan yang sedang terjadi, dan apa yang masyarakat butuhkan. Mengambil salah satu kasus yang sedang terjadi Dinas Komunikasi dan informatika kota Palembang dalam meningkatkan citra ialah Jika data atau pertanyaan diatas terjawab seperti siapa publik yang dituju ? Publik atau sasaran yang dituju dalam upaya peningkatan citra Dinas Kominfo ialah masyarakat Palembang, lalu apa persoalan yang sedang terjadi ? Persoalan yang terjadi saat ini ialah kemunculan wabah covid-19 yang membawa dampak kesegala aspek, serta apa yang masyarakat butuhkan ? Tentunya masyarakat membutuhkan informasi yang jelas, akurat, dan*

*terbaru mengenai perkembangan virus covid-19 yang terjadi khususnya di Kota Palembang..."<sup>9</sup>*

Dari penjelasan wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi humas Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang dalam meningkatkan citra pada masyarakat. Peneliti mengambil kesimpulan bahwa langkah awal yang diambil oleh humas Dinas Kominfo sudah baik yang dimana humas Dinas Kominfo mencari dan mengumpulkan fakta-fakta dan data terlebih dahulu sebelum mengambil tindakan lebih lanjut.

#### **b. Menyusun Pesan**

Setelah mengenal khalayak dan situasi, maka langkah selanjutnya adalah menyusun pesan yang dapat menarik perhatian khalayak nantinya. Awal dari efektivitas dalam komunikasi adalah bangkitnya perhatian dari khalayak terhadap pesan-pesan yang disampaikan. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang dalam memberikan informasi dengan memilih berbagai topik serta isu-isu yang terbaru dan menarik sebagai strategi untuk penyusunan pesan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Dicky Anugrah selaku Staf Dinas Kominfo bagian Bakohumas mengenai penyusunan pesan humas Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palembang, menyatakan :

*"...Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palembang meyusun pesan selain tugas pokok kami sebagai lembaga pemerintah yang*

---

<sup>9</sup>Cevi Nurgraha, Kasi Pengelolaan Opini Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang, Wawancara tanggal 20 Agustus 2021

*menyediakan pelayanan informasi seputar kota Palembang, disini humas Dinas Kominfo juga memperhatikan isu atau topik yang terbaru, menarik, dan penting untuk diinformasikan. Salah satu topik yang terus kami update mengenai perkembangan informasinya ialah perkembangan wabah virus covid-19 di Kota Palembang... ”<sup>10</sup>*

Kemudian bapak Cevi Nurgraha menambahkan mengenai penyusunan pesan humas Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palembang dalam meningkatkan citra pada masyarakat yaitu :

*“...Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang sebagai salah satu lembaga pemerintahan yang menyediakan layanan informasi yang akurat. berupaya dalam membuat, menyusun, dan mengemas informasi dengan bentuk yang semenarik mungkin yang akan disampaikan kepada masyarakat. Yang dimana informasi yang dikemas dengan semenarik mungkin tidak menghilangkan poin utama dari informasi atau berita yang disampaikan ialah keakuratan informasi berdasarkan fakta dan data yang jelas... ”<sup>11</sup>*

Dari penjelasan wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi humas Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang pada strategi penyusunan pesan. Peneliti mengambil kesimpulan bahwa Dalam menyampaikan informasi tentang perkembangan seputar Kota Palembang, perkembangan wabah virus covid-19, maupun kegiatan, program, inovasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang, humas membutuhkan strategi yang dimana dalam membuat, menyusun, dan mengemas informasi dengan menarik yang akan disampaikan kepada masyarakat.

---

<sup>10</sup>Dicky Anugrah, Staf Diskominfo bagian Bakohumas, Wawancara tanggal 19 Agustus 2021

<sup>11</sup>Cevi Nurgraha, Kasi Pengelolaan Opini Publik Dinas komunikasi dan Informatika Kota Palembang, Wawancara tanggal 20 Agustus 2021



Tanpa mengurangi atau menghilangkan nilai dari informasi tersebut ialah keakuratan data dan fakta yang ada, sehingga hal tersebut diharapkan dapat menanamkan kepercayaan masyarakat kepada Dinas Kominfo sebagai salah satu lembaga pemerintahan yang menyediakan layanan informasi. Tentunya hal tersebut juga diharapkan dapat membentuk citra positif bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang.

### **c. Menetapkan Metode**

Dalam penyusunan strategi komunikasi agar tercapainya komunikasi yang efektif sesuai tujuannya, maka selain mengenal khalayak, dan memantapkan isi pesan, metode yang digunakan juga mempengaruhi. Sehingga dengan menggunakan metode yang tepat agar proses penyampaian pesan kepada masyarakat mengenai sasaran yang dituju.

Metode yang digunakan humas Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palembang dapat diklasifikasikan menjadi dua aspek, yaitu menurut cara pelaksanaannya dan menurut bentuk isi.

- 1) Menurut cara pelaksanaannya humas Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palembang menggunakan metode *cannalizing*, yaitu komunikator terlebih dahulu memahami khalayaknya dan menyampaikan pesan sesuai dengan kepribadian, sikap dan motif khalayaknya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Cevi Nurgraha, menyatakan :

*“...humas Dinas Kominfo Kota Palembang sebelum melakukan penyampaian pesan maupun informasi, kami haruslah memahami public terlebih dahulu, seperti apa yang saat ini informasi yang dibutuhkan masyarakat supaya tujuan yang dituju dapat tercapai...”<sup>12</sup>*

- 2) Menurut bentuk isinya humas Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang menggunakan metode informatif, edukatif, persuasive.

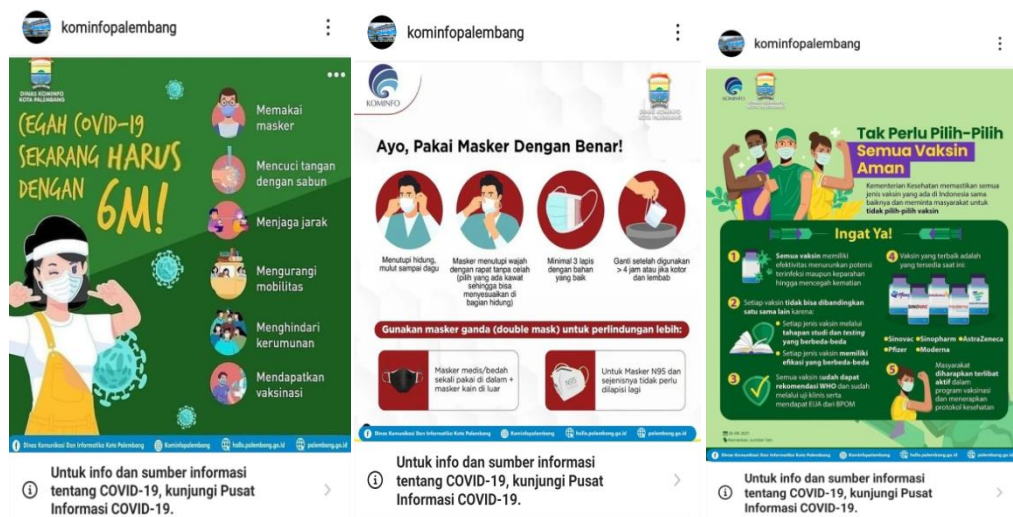
Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Dicky Anugrah yang mengatakan mengenai metode menurut bentuk isi pesan yang dilakukan humas Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang yaitu :

*“...Dari kita coba ambil salah satu contoh kasus yang menggunakan ketiga metode dalam menyampaikan informasi ialah virus corona atau covid 19, pada saat ini seluruh dunia mengalami bencana yaitu mewabahnya virus corona yang mana virus ini sangat berbahaya dan dapat menghilangkan nyawa manusia. Pemerintah berusaha untuk mengurangi atau menekan angka dari penyebaran virus ini. Dengan cara memberikan penyuluhan informasi mengenai bahaya virus corona atau covid 19 ini kepada masyarakat. Salah satunya ialah instansi pemerintah Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang, pemerintah dan DisKominfo bekerja sama dalam melakukan penyuluhan kepada masyarakat Kota Palembang dengan menggunakan beberapa pendekatan. Yang pertama kita menggunakan metode informative dan edukatif, disini DisKominfo melakukan penyuluhan dan memberikan informasi yang bersifat mendidik kepada masyarakat mengenai “Bahaya Covid-19”, “Patuhi Protokol Kesehatan*

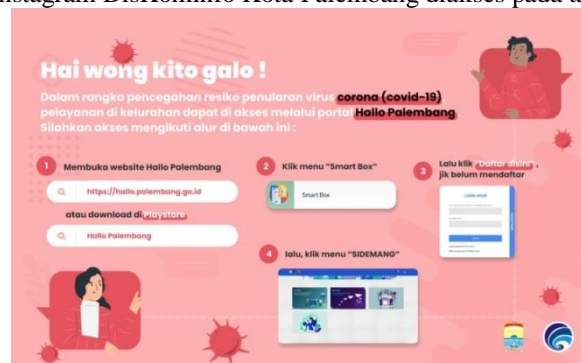
---

<sup>12</sup>Cevi Nurgraha, Kasi Pengelolaan Opini Publik Dinas komunikasi dan Informatika Kota Palembang, Wawancara tanggal 20 Agustus 2021

Dengan 6M”, dan penyuluhan lainnya. Selanjutnya dengan metode persuasif setelah mengetahui penyuluhan apa yang akan diberikan, kita pihak kehumasan DisKominfo melakukan penyuluhan menggunakan bahasa daerah (bahasa Palembang) dengan alasan agar kita merasa lebih dekat dengan masyarakat agar tidak ada pembatas dalam hal mengayomi bersama dalam suatu kebaikan, dan diharapkan seluruh lapisan masyarakat lebih mengerti mengenai tujuan penyuluhan tersebut. dan yang terakhir ialah pendekatan kerja sama, yang mana pendekatan dengan membina hubungan baik dengan media, yang mana sama-sama bekerja sama dalam mewujudkan satu tujuan, yaitu sama-sama memberikan informasi yang terpercaya....<sup>13</sup>”



Gambar 2.2 Metode komunikasi Informatif dan Edukatif dari DisKominfo Kota Palembang  
Sumber : Postingan Instagram DisKominfo Kota Palembang diakses pada tanggal 22 agustus 2021



Gambar 2.3 Metode komunikasi Persuasif dari DisKominfo Kota Palembang  
Sumber : Arsip Dokumen Website “Halo Palembang” dari DisKominfo Kota Palembang diakses pada tanggal 22 agustus 2021

<sup>13</sup> Dicky Anugrah, Staf Diskominfo bagian Bakohumas, wawancara tanggal 19 Agustus 2021

Dilihat dari wawancara yang dilakukan maka peneliti menganalisis mengenai ketiga metode pendekatan tersebut ialah metode informatif dan edukatif ialah sebuah metode atau upaya yang dilakukan dengan menyebarkan informasi dari organisasi kepada publiknya, baik bersifat mendidik, dan memberikan penerangan yang berarti menyampaikan suatu apa adanya sesuai fakta dan data yang benar

Selanjutnya metode persuasif ialah sebuah metode dengan cara mengajak atau imbauan yang dilakukan dengan sangat halus. Kita melakukan metode persuasif ke masyarakat dengan memperhatikan lingkungannya, lingkungan dapat diartikan dalam bentuk fisik, sosial budaya, psikologis, dan dimensi waktu. Sebagai salah satu contoh kasus, pada saat ini seluruh dunia sedang dilanda bencana yaitu munculnya wabah virus corona. Yang mana pihak humas Diskominfo melakukan penyuluhan menggunakan bahasa daerah (bahasa Palembang), gunanya agar penyuluhan tersebut dapat dengan mudah diterima disemua lapisan masyarakat.

Dari semua pendekatan tersebut bertujuan agar tercipta rasa saling pengertian, menghargai, pemahaman, toleransi, dan lain sebagainya. Sehingga diharapkan dapat meningkatkan citra Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang. Artinya menurut apa yang telah dilihat dan diteliti memang telah berjalan sesuai dengan apa yang dipaparkan oleh praktisi humas. Untuk masalah pekerjaan humas tersebut, maka peneliti berasumsi bahwa tugas yang telah dijalankan sudah cukup baik

serta humas Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang telah menjalankan fungsinya dengan baik melalui metode yang telah dipaparkan.

#### **d. Peranan Komunikator**

Unsur yang paling penting dalam komunikasi bukan hanya sekedar pada apa yang ditulis atau dikatakan, tetapi lebih pada karakter seseorang dan bagaimana menyampaikan pesan kepada si penerima pesan. Jika kata-kata ataupun tulisan dibangun dari hubungan antar sesama manusia, bukan dari diri seseorang yang paling dalam (karakter), maka orang lain akan melihat atau membaca sikap seseorang.<sup>14</sup> Jadi syarat utama dalam komunikasi efektif adalah karakter yang kokoh yang dibangun dari pondasi integritas pribadi yang kuat.

Seperti yang dinyatakan oleh Cevi Nurgraha mengenai peranan komunikator di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang yaitu :

*“...Peran humas di Dinas Kominfo Kota Palembang tidak berdiri sendiri sebagai satu bidang dalam organisasi akan tetapi, peran humas telah dilakukan oleh semua pihak yang berhubungan dengan publik internal maupun publik eksternal. Baik itu berkaitan dengan pemberian informasi kepada masyarakat. Kemudian menjembatani antara kepentingan pemerintah dengan kepentingan media. Bagaimana menciptakan komunikasi dua arah atau timbal balik, baik itu antara pihak Kominfo dengan Pimpinan Daerah, dan Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Maupun antara pihak Dinas Kominfo Kota Palembang dengan masyarakat...”<sup>15</sup>*

---

<sup>14</sup> Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2015), hlm. 17.

<sup>15</sup> Cevi Nurgraha, Kasi Pengelolaan Opini Publik Dinas komunikasi dan Informatika Kota Palembang, Wawancara tanggal 20 Agustus 2021

Dicky Anugrah selaku Staf Dinas Kominfo bagian Bakohumas juga menambahkan tentang peran Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang :

*“...Iya memang benar, jadi untuk kehumasan di DisKominfo Kota Palembang itu ada dua yang melakukan kegiatan humas ialah Media Center (MC), dan BakoHumas. Baik itu berkaitan dengan pemberian informasi kepada masyarakat, disini kita ada bidang pengelolaan opini & pelayanan informasi publik (Bakohumas) yang mengurusnya. Kemudian menjembatani antara kepentingan pemerintah dengan kepentingan media, disini kita ada bidang pengelolaan komunikasi publik yang mengurusnya (Media Center), Lalu untuk yang berhubungan dengan media seperti adanya wawancara dengan media dengan memperkenalkan atau menginformasikan mengenai kegiatan, program-program milik DisKominfo biasanya dilakukan oleh Kepala Dinas...”<sup>16</sup>*

Jadi dari wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa Peran dan tugas humas di Dinas Kominfo Kota Palembang tidak berdiri sendiri sebagai satu bidang dalam organisasi akan tetapi, peran dan tugas humas telah dilakukan oleh semua pihak yang berhubungan dengan public internal maupun public eksternal. Jadi humas tidak dikembangkan dalam struktur organisasi Dinas Kominfo Kota Palembang.

#### **e. Pemilihan Media Komunikasi**

Strategi komunikasi yang humas gunakan tidak hanya terbatas dengan berkomunikasi secara langsung dengan masyarakat. Tetapi juga, perlu adanya peran serta media untuk menunjang kelancaran

---

<sup>16</sup> Dicky Anugrah, Staf Diskominfo bagian Bakohumas, Wawancara tanggal 19 Agustus 2021

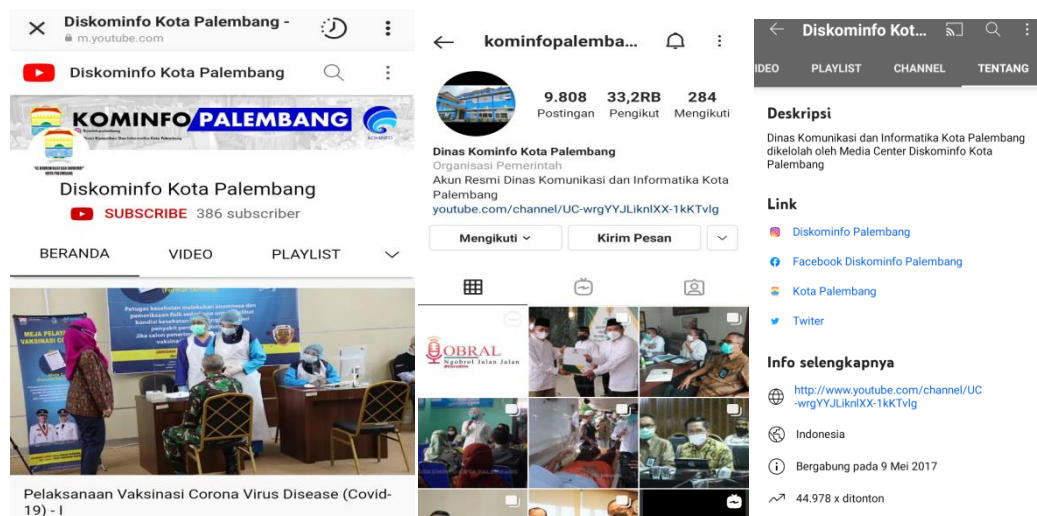
komunikasi antara Dinas Komunikasi Dan Informatika dengan masyarakat. Sehingga pada akhirnya melalui kinerja humas akan meningkatkan citra Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palembang.

Di era globalisasi sekarang yang mana kemajuan teknologi dibidang IT sudah meningkat, sangat memudahkan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dan informasi secara cepat. Disini Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang tak ketinggalan dalam memanfaatkan teknologi yang sudah maju, yang mana digunakan untuk memperbanyak sarana komunikasi kepada masyarakat, tak lupa juga dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang mana pelayanan maupun informasi dapat diakses dengan mudah melalui *smartphone*. Diperjelas oleh Cevi Nurgraha yang menyatakan bahwasanya:

*“...Pada zaman yang serba cepat dan serba mudah ini tentunya Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palembang yang mana berkaitan dengan informasi, tak ingin ketinggalan dengan kemajuan teknologi kita harus terupdate mengenai teknologi jangan sampe kita ketinggalan zaman atau yang disering disebut dengan gaptex (gagap teknologi). Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang, meningkatkan pelayanan melalui media yang ada seperti, pelayanan media interaktif seperti Call Center 112, Mobil Calling (Informasi keliling). Layanan media sosial seperti website atau aplikasi Hallo Palembang , website sp4n lapor, Instagram, YouTube, Facebook, Twitter Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palembang...”<sup>17</sup>*

---

<sup>17</sup> Cevi Nurgraha, Kasi Pengelolaan Opini Publik Dinas komunikasi dan Informatika Kota Palembang, Wawancara tanggal 20 Agustus 2021



Gambar 2.10 Media sosial Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang

Sumber : Arsip Dokumen DisKominfo Kota Palembang, Diakses Pada 19 Agustus 2021

Dari penjelasan wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi humas Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang Dalam Meningkatkan citra pada masyarakat tersebut peneliti beranggapan, seiring perkembangan zaman dan kemajuan teknologi yang sangat pesat, ditandai dengan munculnya beberapa media sosial yang digunakan untuk berkomunikasi. Hal itu pun dimanfaatkan DisKominfo agar dapat lebih dekat dengan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan serta memudahkan DisKominfo dalam menyampaikan Informasi.

## 2. Faktor Pendukung Dan Penghambat Humas Dalam Menerapkan Strategi Komunikasinya

Dalam suatu lembaga/organisasi khususnya humas Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang dalam melaksanakan kegiatannya terkait dengan meningkatkan citra Dinas Komunikasi dan



Informatika Kota Palembang pada masyarakat sudah tentu akan mengalami kelancaran dan keberhasilan dalam menerapkan strategi komunikasinya. Berdasarkan hal ini yang menjadi faktor pendukung strategi komunikasi humas.

Sebagaimana yang disampaikan oleh Cevi Nurgraha mengenai faktor pendukungnya ialah :

*“...Ada beberapa faktor pendukung, yang mendukung kegiatan meningkatkan citra itu sendiri yaitu seperti, sumber daya manusia (SDM) yang memadai dengan keahliannya masing-masing, sarana dan prasarana yang memadai seperti teknologi atau alat-alat yang canggih yang dapat kita manfaatkan tentunya...”<sup>18</sup>*

Dicky Anugrah juga menambahkan mengenai faktor pendukung humas yaitu,

*“...Dalam menerapkan strategi komunikasinya kita pihak DisKominfo haruslah memiliki sikap cepat dan tanggap agar dapat memberikan informasi yang terpercaya serta memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Selain itu faktor pendukung nya dari pihak Eksternal yaitu masyarakat itu sendiri yang mana kami mengharapkan masyarakat Kota Palembang lebih pasif lagi dalam menerima informasi atau berita yang beredar agar jika terdapat berita yang sifat nya membingungkan kebenarannya dapat menanyakan langsung kepada kami terkait kebenaran pemberitaan tersebut...”<sup>19</sup>*

Tidak semua kegiatan dalam meningkatkan citra dapat berjalan dengan baik dan lancar. Karena setiap apapun yang dikerjakan pasti memiliki hambatan. Dimana hambatan yang dihadapi oleh humas Dinas

---

<sup>18</sup>Cevi Nurgraha, Kasi Pengelolaan Opini Publik Dinas Kominfo Kota Palembang, Wawancara 20 Agustus 2021

<sup>19</sup>Dicky Anugrah, Staff Diskominfo bagian Bakohumas, Wawancara, 19 Agustus 2021

Komunikasi dan Informatika Kota Palembang yang dijelaskan oleh

Dicky Anugrah yaitu :

*“...Penghambat humas dalam menerapkan strategi Komunikasinya yaitu adanya kesalahpahaman atau miss communication terkait informasi yang beredar di masyarakat, yang mana jika ada satu kasus atau pemberitaan yang bersifat hoax atau belum tentu kebenarannya, masyarakat langsung percaya mengenai pemberitaan tersebut, tetapi tidak mengajukan kebenaran berita tersebut ke pihak DisKominfo sehingga berita yang tidak benar tersebut dapat tersebar luas dengan mudahnya tentunya menimbulkan opini yang bermacam-macam. Tentunya agak sulit pihak DisKominfo dalam meluruskan berita tersebut karena sudah tersebar luas dan memunculkan opini dari masyarakat....”<sup>20</sup>*

Dari wawancara diatas penulis dapat menarik kesimpulan bahwasanya setiap kegiatan tentunya terdapat faktor pendukung maupun faktor penghambat begitupula dalam kegiatan peningkatan citra tentunya DisKominfo Kota Palembang memilikinya. Tetapi dapat diambil hal positifnya yang mana faktor pendukung dalam kegiatan peningkatan citra dapat terus dipertahankan dan bisa lebih ditingkatkan lagi. Selain itu faktor penghambat yang ada dapat diperkecil skala terjadinya agar semakin mudahnya mencapai tujuan yang dituju ialah meningkatnya citra dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang.

---

<sup>20</sup>Dicky Anugrah, Staff Diskominfo bagian Bakohumas, Wawancara, 19 Agustus 2021

### 3. Mengukur Keberhasilan Humas Dinas Kominfo Kota Palembang Dalam Meningkatkan Citra Pada Masyarakat

Dalam penelitian ini untuk mengukur berhasilnya humas dalam meningkatkan citra Pemerintah Kota Palembang di mata masyarakat maka, peneliti melakukan wawancara kepada beberapa masyarakat yang berada di Kota Palembang mengenai citra Dinas Komunikasi dan Informatika kota Palembang, seperti :

Wulandari (25) merupakan warga Sekip Ujung yang bekerja sebagai Pengajar di Rumah Pintar Handayani, mengatakan :

*“...Strategi komunikasi yang dilakukan humas adalah menyebarkan informasi dengan baik. Jadi, kalau ada masyarakat yang menyampaikan keluhan dan bertanya mengenai permasalahan yang berkaitan dengan informasi harus dilayani dengan baik, dengan ramah, memberi informasi yang valid, terus bisa juga lewat website resminya dengan menyajikan informasi yang update. Agar, warga Palembang tidak harus datang ke kantor tapi cukup lihat di website-nya saja. Selain itu, humas juga menjalin kerjasama dengan media untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat Kota Palembang...”<sup>21</sup>*

Selanjutnya Wulandari juga menambahkan tentang berhasil tidaknya humas Dinas Kominfo dalam meningkatkan citra pada masyarakat yaitu:

*“...Humas telah berhasil karena citra Dinas Kominfo kota Palembang itu bagus, pelayanannya bagus, lalu petugasnya aktif. Kemudian humasnya cepat dapat informasi dan cepat merespon bila ada usulan dan keluhan dari masyarakat, sosialisasinya bagus dan lengkap. Hanya saja, kegiatan sosialisasi mengenai pelayanan yang disediakan yang kurang dan perlu ditingkatkan lagi karena*

---

<sup>21</sup>Wulandari, Pengajar di Rumah Pintar Handayani, Wawancara, 28 Agustus 2021

*tidak sedikit warga Palembang yang belum mengetahui apa saja pelayanan yang disediakan oleh Dinas Kominfo Kota Palembang.*<sup>22</sup>

Bukan hanya itu, peneliti juga mewawancarai mahasiswi UIN Raden Fatah Palembang Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam yang bernama Elviana Kurniati (22), warga Palembang menuturkan:

*“...Strategi komunikasi yang bisa dilakukan humas yaitu dengan bekerja sama dengan media-media seperti cetak, elektronik dan online serta mengumpulkan berita kegiatan pemerintah serta mensosialisasikan kepada warga, agar dapat mengetahui perkembangan Kota Palembang.”*<sup>23</sup>

Kemudian Elviana juga menambahkan mengenai keberhasilan humas dalam meningkatkan citra Dinas Komunikasi dan Informatika yaitu:

*“...Dalam hal konteks kekinian humas sudah dikatakan berhasil dalam meningkatkan citra Dinas Komunikasi dan Informatika kota Palembang. Tetapi perlu ditingkatkan lagi dalam hal komunikasi, pelayanan kepada masyarakat baik dengan sosialisasi, karena kurangnya sosialisasi mengenai pelayanan apa saja yang diberikan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang.”*<sup>24</sup>

Selanjutnya, peneliti juga mewawancarai mahasiswi UIN Raden Fatah Palembang Fakultas Dakwah dan Komunikasi Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam yang bernama Dicky Ardiansyah (22), warga Palembang menuturkan :

---

<sup>22</sup>Wulandari, Pengajar di Rumah Pintar Handayani, Wawancara, 28 Agustus 2021

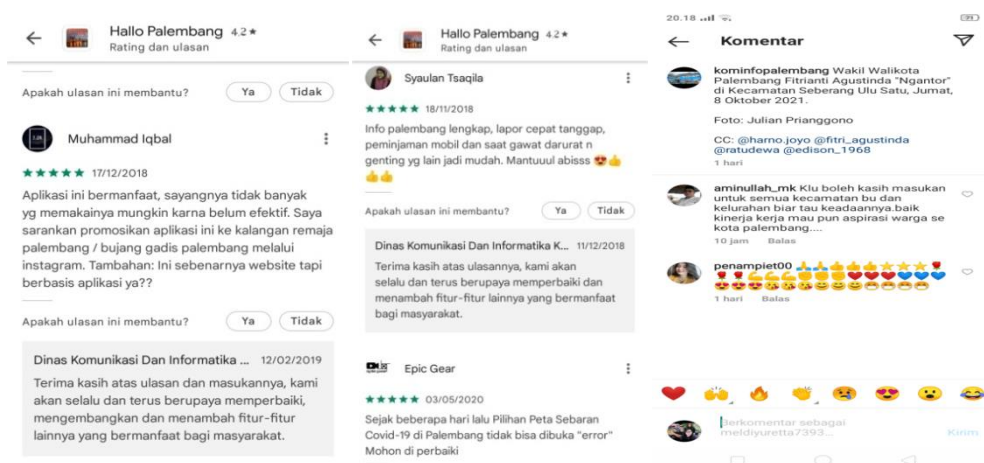
<sup>23</sup>Elviana Kurniati, Mahasiswi UIN Raden Fatah Palembang, Wawancara, 28 Agustus 2021

<sup>24</sup>Elviana Kurniati, Mahasiswi UIN Raden Fatah Palembang, Wawancara, 28 Agustus 2021

“...Menurut saya, humas maupun semua staf sudah berhasil dalam meningkatkan citra DisKominfo kota Palembang, hal ini dikarenakan humas maupun staff DisKominfo kota Palembang telah mengembangkan banyak bentuk pelayanan yang dapat diakses oleh masyarakat kota Palembang secara mudah untuk mendapatkan informasi terkini kota Palembang serta pelayanan publik kota Palembang secara online...”<sup>25</sup>

Bukan hanya itu, Dicky Anugrah juga mengatakan efek yang diberikan masyarakat bermacam-macam dilihat dan dipantau dari beberapa komentar yang diberikan masyarakat diberbagai media sosial milik Diskominfo itu sendiri.

“...Berbagai macam respon dari masyarakat untuk Diskominfo baik itu respon positif maupun negarif yang dapat kami jadikan bahan untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan kami...”<sup>26</sup>



Gambar 2.11 respon masyarakat terhadap pelayanan dari Dinas Kominfo Kota Palembang  
Sumber : Media Sosial Milik DisKominfo Kota Palembang Diakses Pada Tanggal 28 Agustus 2021

<sup>25</sup>Dicky Ardiansyah, Mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang, Wawancara, 28 Agustus 2021

<sup>26</sup>Dicky Anugrah, Staf Diskominfo bagian Bakohumas, Wawancara, 19 Agustus 2021

Jadi dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi humas dalam meningkatkan citra sudah berhasil dan baik dilihat dari asumsi atau tanggapan masyarakat bahwa citra Dinas Kominfo Kota Palembang sudah meningkat, baik dari segi pelayanan dan informasi. Kemudian fungsi sebuah humas di Dinas Kominfo Kota Palembang juga telah berjalan sesuai dengan tugasnya serta peneliti juga berpendapat untuk masalah hambatan mungkin terletak kesalahan teknis internal dan eksternal seperti kecepatan humas menerima dan menyebarkan informasi yang benar mengenai kegiatan dan kebijakan pemerintah kepada masyarakat serta jalinan komunikasi yang baik antara humas dengan media. Namun, jika dilihat dari asumsi dan pendapat masyarakat, mereka mengatakan humas telah berhasil dalam meningkatkan citra Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang.