

SKRIPSI

***PUBLIC RELATION PEMERINTAH DI KOTA BALIKPAPAN***



Oleh:

**ACHMAD SYAMSUDDIN**

Nomor Induk Mahasiswa : 10561 11016 17

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2022**

# SKRIPSI

## PUBLIC RELATION PEMERINTAH DI KOTA BALIKPAPAN

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh Gelar  
Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disusun dan Diajukan Oleh:

ACHMAD SYAMSUDDIN

Nomor Induk Mahasiswa : 10561 11016 17

Kepada

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2022

09/02/2022

1 dep  
Emb. Alumni

R/0048/ADN/22ep  
SYA  
P<sup>1</sup>

## HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR

Judul Skripsi : Public Relation Pemerintah di Kota Balikpapan

Nama Mahasiswa : Achmad Syamsuddin

Nomor Induk Mahasiswa : 10561 11016 17

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II



**Dr. Andi Rosdianti Razak, M.Si**



**Drs. Muhammad Yahya, M.Si**

Mengetahui:

Dekan

Ketua Program Studi  
Ilmu Administrasi Negara



**Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si**  
NBM. 730727



**Nasrul Haq, S.Sos., MPA**  
NBM: 1067463

## HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor: 007/FSP/A.4-II/I/43/2022 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Rabu tanggal 26 Januari 2022.

### TIM PENILAI

**Ketua**

**Sekretaris**

  
**Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si**

NBM: 730727

  
**Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si**

NBM: 992797

### PENGUJI:

1. Dr. Hj. Fatmawati, M.Si

(  )

2. Dr. Muhammad Yahya, M.Si

(  )

3. Dr. Hafis Elfiansyah Parawu, S.T., M.Si

(  )

4. Dr. Haerana, S.Sos., M.Pd

(  )

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Achmad Syamsuddin

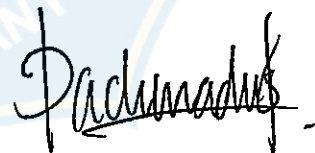
Nomor Induk Mahasiswa : 105611122617

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah ditulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, 14 Januari 2022

Yang menyatakan,



Achmad Syamsuddin

## ABSTRAK

**Achmad Syamsuddin. 2021. *Public Realition* Pemerintah di Kota Balikpapan.**  
(dibimbing oleh Andi Rosdianti Razak dan Muhammad Yahya)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tugas *Public Relation* Pemerintah di Kota Balikpapan dalam mempertahankan citra di Kota Balikpapan. Dan untuk mengetahui hambatan apa yang dihadapi oleh *Public Relation* Pemerintah di Kota Balikpapan. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pemerintah Kota Balikpapan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, adapun sumber penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder, penentuan informan juga berasal dari aparat pemerintah Bagian Hubungan Masyarakat dan Protokol Pemerintah di Kota Balikpapan serta masyarakat. Data penelitian dikumpul dengan Observasi Partisipasi (*Participan Observation*), wawancara mendalam (*in depth Interview*) dan studi dokumentasi. Data tersebut di analisis dengan teknik *reduksi*, penyajian data dan studi dokumentasi. Kemudian dilakukan pengabsahan data dengan triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa *Public Relation* Pemerintah di Kota Balikpapan, terdapat tugas-tugas yang mempengaruhi citra Pemerintah Kota Balikpapan, yaitu tugas sebagai juru bicara pemerintah. Dalam aspek juru bicara pemerintah Humas dan Protokol atau *Public Relation* Pemerintah di Kota Balikpapan telah menjalankan tugasnya dengan memberikan penjelasan dan meluruskan terhadap hal-hal yang menyimpang atau yang masyarakat pertanyakan kepada pemerintah. Kedua mempublikasikan tentang keunggulan daerah dan memberikan Informasi kepada masyarakat, Humas dan Protokol atau *Public Relation* Pemerintah di Kota Balikpapan telah menjalankan tugasnya dengan memanfaatkan media social, media cetak, dan media elektronik sebagai pusat informasi dan publikasi di Kota Balikpapan. Kemudian faktor yang menghambat *Public Relation* Pemerintah di Kota Balikpapan yaitu kurangnya sumber daya manusia yang terbatas secara kuantitas dan kualitas.

**Kata kunci : *Public Relation* dan Pemerintah**

## KATA PENGANTAR

**“Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh”**

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan hidayah-Nya, sholawat serta salam tetap tercurah kepada junjungan Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Public Relation Pemerintah Di Kota Balikpapan”**

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan ucapan terimakasih yang setinggi-tingginya kepada kedua orang tua Bapak **La Djali** dan Ibu **Saimah** yang selalu memberikan dukungan, kasih sayang dan do'a, serta kakak-kakak saya dan seluruh keluarga besar yang selalu memberikan motivasi dalam penyelesaian tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga terkhusus kepada dosen pembimbing saya yakni Ibu Dr. Andi Rosdianti Razak, M.Si dan Bapak Dr. Muhammad Yahya, M.Si yang dengan tulus membimbing penulis, melakukan koreksi serta perbaikan yang amat berharga sejak dari awal sampai selesainya skripsi ini.

Selanjutnya pada kesempatan ini penulis tak lupa mengucapkan penghargaan dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuannya terutama kepada :

1. Bapak Prof. Ambo Asse, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
2. Ibu Dr. Hj Ihyani Malik, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
3. Bapak Nasrul Haq, S.Sos, M.PA selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos, M.AP selaku Sekertaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama menempuh pendidikan.
5. Segenap Staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan pelayanan administrasi dan bantuan kepada penulis.
6. Segenap Pemerintah Kota Balikpapan dan seluruh informan yang telah menerima, membantu dan memberikan arahan kepada penulis dalam melaksanakan penelitian.
7. Sahabat saya Junan Gifari dan Titin Yuliani yang selalu menyediakan telinga dan pundaknya untukku dan selalu memotivasi dalam penulisan skripsi ini.
8. Sahabat saya di Balikpapan Cici Darsianti, Dahlan, Abdul Wahid Nurdin, Nur Sufindi, Tanti, Evi Febriani, Eva Febriana, Ade Rahmat, Umi Nurul Iman yang senantiasa memberikan dukungan dan motivasi dalam penulisan skripsi ini.
9. Sahabat saya Annisyia Nurul Fadilla, Sitti Mukhlisa K.M, Muh Ilham A.M,

Syamsul Bahri, dan teman-teman KBB yang senantiasa memberikan dukungan, motivasi dan menemani dalam penulisan skripsi ini.

10. Segenap saudara seperjuangan kelas IAN A Administrasi Negara Angkatan 2017 yang senantiasa memberikan dukungan dalam penulisan skripsi ini.
11. Rekan-rekan KPMB Makassar
12. Serta yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan doa dalam penyusunan skripsi ini.
13. *Last but not least, I wanna Thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna Thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, for just being me at all times.*

Semoga karya skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat kepada semua pihak. Tidak ada ilmu yang memiliki kebenaran mutlak, tidak ada kekuatan dan kesempurnaan semuanya hanya milik Allah SWT.

**“Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh”**

Makassar, 14 Januari 2022



Achmad Syamsuddin

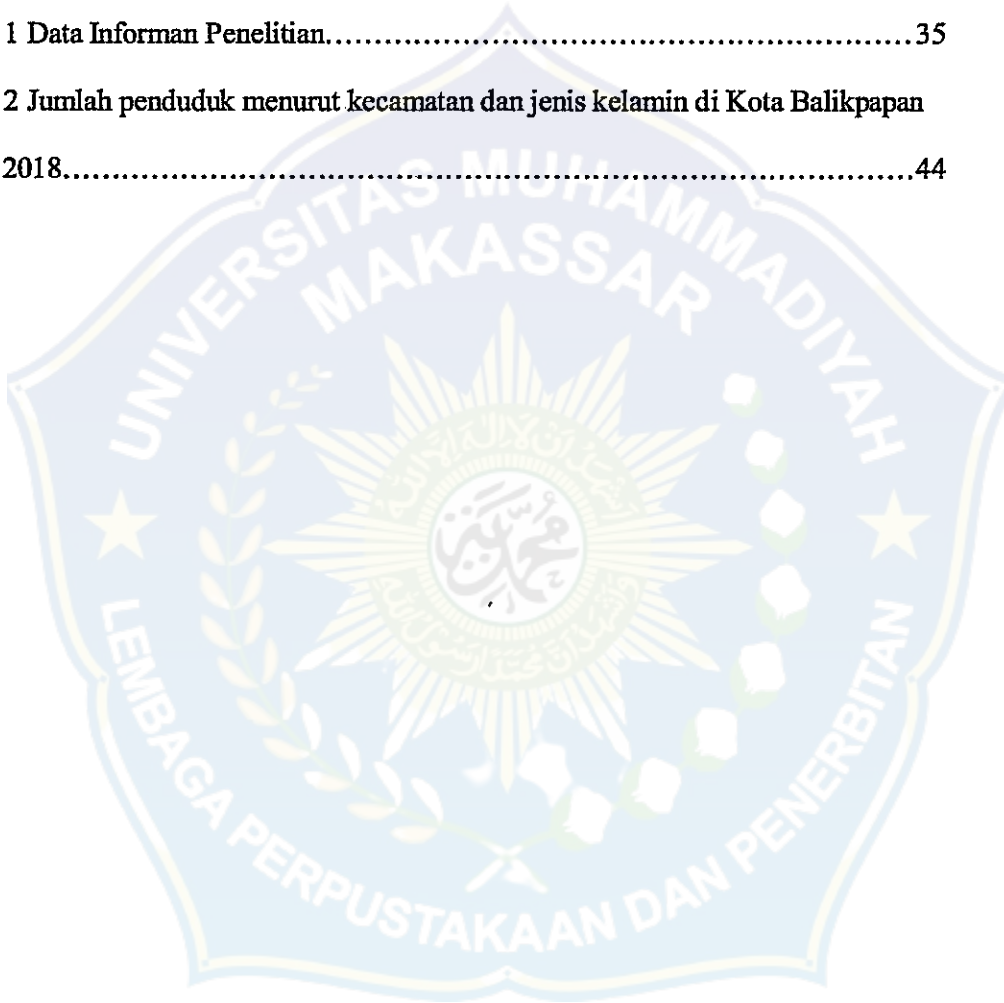
## DAFTAR ISI

|  |      |
|--|------|
| HALAMAN JUDUL .....                    | i    |
| HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN TUTUP .....  | iii  |
| HALAMAN PENERIMAAN TIM .....           | iv   |
| PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH ..... | v    |
| ABSTRAK .....                          | vi   |
| KATA PENGANTAR .....                   | vii  |
| DAFTAR ISI .....                       | x    |
| DAFTAR TABEL .....                     | xii  |
| DAFTAR GAMBAR .....                    | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN .....                | 1    |
| A. Latar Belakang .....                | 1    |
| B. Rumusan Masalah .....               | 4    |
| C. Tujuan Penelitian .....             | 5    |
| D. Manfaat Penelitian .....            | 5    |
| BAB II LANDASAN TEORI .....            | 6    |
| A. Penelitian Terdahulu .....          | 6    |
| B. Konsep dan Teori .....              | 8    |
| 1. Pelayanan Publik .....              | 8    |
| 2. Public Relation .....               | 17   |
| 3. Humas Pemerintah .....              | 22   |
| 4. Citra .....                         | 27   |
| C. Kerangka Pikir .....                | 31   |
| D. Fokus Penelitian .....              | 32   |
| E. Deskripsi Fokus .....               | 32   |
| BAB III METODE PENELITIAN .....        | 34   |
| A. Waktu dan Lokasi .....              | 34   |
| B. Jenis dan Tipe Penelitian .....     | 34   |
| C. Sumber Data .....                   | 34   |
| D. Informan .....                      | 35   |

|  |           |
|--|-----------|
| E. Teknik Pengumpulan Data .....   | 35        |
| F. Teknik Analisis Data .....  | 36        |
| G. Keabsahan Data.....   | 38        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>   | <b>40</b> |
| A. Deskripsi obyek penelitian .....  | 40        |
| B. Profil hubungan masyarakat dan protokol kota Balikpapan .....                     | 45        |
| C. Visi dan Misi Hubungan Masyarakat dan Protokol Pemerintah Kota<br>Balikpapan..... | 49        |
| D. Hasil Penelitian .....  | 50        |
| E. Pembahasan Hasil Penelitian .....   | 63        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>   | <b>66</b> |
| A. Kesimpulan .....  | 66        |
| B. Saran .....   | 67        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>  |           |
| <b>LAMPIRAN</b>  |           |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 1 Data Informan Penelitian.....  | 35 |
| Tabel 2 Jumlah penduduk menurut kecamatan dan jenis kelamin di Kota Balikpapan tahun 2018..... | 44 |



## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 1 Model Pembentukan Citra.....                        | 28 |
| Gambar 2 Kerangka Pikir.....                                 | 32 |
| Gambar 3 Struktur Humas dan Protokol Pemkot Balikpapan.....  | 45 |
| Gambar 4 Sistem Informasi dan Tanggapan Aduan Publik.....    | 51 |
| Gambar 5 Instagram Humas dan Protokol Pemkot Balikpapan..... | 54 |

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

*Public Relation* atau yang biasa disebut hubungan masyarakat (humas) merupakan hal yang tidak asing lagi di setiap institusi pemerintah, institusi pendidikan dan perusahaan. Humas memiliki peranan penting bagi setiap lembaga, salah satu tugasnya ialah membentuk citra perusahaan atau instansi yang baik kepada masyarakat. Dalam membentuk citra suatu lembaga, humas biasanya memiliki relasi yang luas. *Public Relation* merupakan fungsi manajemen untuk mencapai target tertentu yang sebelumnya harus mempunyai program kerja yang jelas dan rinci, mencari fakta, merencanakan, mengkomunikasikan, hingga mengevaluasi hasil-hasil apa yang telah dicapainya.

Tujuan sentral dari *Public Relations* adalah mengacu kepada kepentingan pencapaian sasaran (target) yaitu masyarakat (Safitri, 2014). Menurut Lattimore (Lattimore, 2010) menyatakan ada tiga tanggung jawab dalam kegiatan *Public Relation* yaitu pertama sebagai pemberi penjelasan, yaitu orang yang bekerja sebagai konsultan dalam mendefinisikan masalah, menyarankan pilihan dan memantau implementasi kebijakan. Kedua sebagai fasilitator komunikasi, yaitu orang yang biasanya bertugas dalam suatu organisasi yang berkaitan langsung dengan lingkungan yang berperan untuk menjaga hubungan dan komunikasi dua arah. Ketiga sebagai fasilitator pemecahan masalah, yaitu orang yang bermitra dengan senior untuk mengidentifikasi dan memecahkan masalah dan tugas paling

dasar dan jika tiga tanggung jawab ini tercapai citra baik di mata masyarakat akan tercapai. (dalam Kholisoh, 2015).

*Public Relation* 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, *Public Relation* ini merupakan kelanjutan dari proses penetapan kebijakan pemerintah, pemberi layanan informasi kepada masyarakat, sehingga *Public Relation* atau humas itu memperoleh kepercayaan dari publiknya, yaitu masyarakat dalam arti luas (Kasmirus, 2013). Maka dari itu sikap dan pelayanan yang baik sangat penting demi terciptanya citra yang baik. *Public Relation* atau humas Pemerintah Kota Balikpapan bukanlah sekadar mitra kerja yang sifatnya sementara, melainkan bersifat permanen (Susanti, 2019). Sangat pentingnya media massa, Humas Pemerintah Kota Balikpapan dituntut untuk mengenal dunia pers sebagaimana para wartawan bekerja. Mulai dari soal penyampaian konferensi pers, editor bahasa teks *reallese*, hingga *style* siaran radio atau televisi, semuanya menjadi bagian keseharian dalam dunia humas.

Dalam konteks Pemerintah Kota Balikpapan, *Public Relation* atau humas memiliki tugas sebagai juru bicara pimpinan daerah, mempublikasikan tentang keunggulan daerahnya meliputi pembangunan pemerintahan serta, mendokumentasikan segala bentuk kegiatan yang berkaitan dengan pemerintahan dan pembangunan di Kota Balikpapan secara umum dan merata dan dalam hal ini dijelaskan dalam Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 6 Tahun 2012

Tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi Dan Susunan Organisasi Sekretariat Daerah Dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, yang berbunyi:

“Bagian Humas dan Protokol, membawahkan Sub Bagian Pengumpulan Informasi dan Dokumentasi, Sub Bagian Pemberitaan, Penerangan dan Penerbitan dan Sub Bagian Protokol”.

Tak hanya itu saja humas juga berperan sebagai mitra pencitraan *good goverment* dengan media massa sehingga jalinan kerjasama antara pemerintah yang diwakili oleh humas dengan media massa berjalan dengan baik dalam rangka memberikan informasi kepada khalayak ramai. Selain dari pada itu, humas juga menampung informasi yang menjadi keluhan masyarakat, baik yang menyoroti keberadaan Pemerintah Kota Balikpapan yang tidak hanya menjadi bagian dari pemerintah daerah, tetapi juga melebur dengan masyarakat. Sehingga, hal ini mewujudkan keharmonisan antarpemerintah dan masyarakat.

*Public Relation* Pemerintah Kota Balikpapan dalam hal ini melibatkan media massa dengan melakukan transparasi informasi. Hal tersebut dilakukan untuk menghilangkan statement humas yang sejak dulu citranya hanya menjadi corong pemerintah, terkadang tak jarang yang beranggapan bahwa media sering di dimanfaatkan oleh pihak institusi pemerintah untuk memberitakan hal-hal baik saja. Di Balikpapan sendiri ada berbagai macam media massa yang digunakan oleh humas Pemerintah Kota Balikpapan sebagai sarana untuk mempublikasikasikan kepada masyarakat yaitu ada media social, media cetak dan media elektronik.

Untuk media social Humas Pemerintah Kota Balikpapan mempunyai Instagram @humas.pemkot.balikpapan. Untuk media cetak koran ada Balikpapan Pos, Kaltim Post dan Tribun Kaltim dan untuk media Elektronik Balikpapan

mempunyai chanel lokal yaitu Tv Beruang, Bukadri TV dan Balikpapan Tv dan untuk radio Balikpapan mempunyai banyak sekali stasiun Radio yaitu ada KAPE FM, Onix Radio, Best FM, dan lain-lain. Terbukti dengan sangat banyaknya penghargaan yang diraih oleh Kota Balikpapan seperti penghargaan baik skala nasional maupun internasional salah satunya adipura yang ke 19 kali diterima sampai tahun 2018 menjadi kota terbersih di Indonesia dan juga se-Asia Tenggara, berdasarkan survey Indonesian Most Livable City Index yang dilansir Ahli Perencana Indonesia (IAP) Balikpapan menjadi kota dengan kualitas kenyamanan terbaik di atas rata-rata secara nasional, Balikpapan juga menyandang kota paling tertib dan rapi dari Wahana Tata Nugraha, dan tercatat di tahun 2016 Kota Balikpapan mendapat 70 Penghargaan serta budaya bersih dengan berwawasan lingkungan telah menjadikan ciri khas dari Pemerintah Kota dan Masyarakat Balikpapan dengan program pemerintah kotanya yaitu Green, Clean and Healthy, dan Kota Balikpapan juga meraih penghargaan pelayanan publik pada tahun 2019 ini merupakan suatu fenomena yang sangat baik bagi Humas Pemkot Balikpapan terkait dengan tugas dan fungsinya.

Berangkat dari pencapaian prestasi yang diraih pemerintah kota Balikpapan dalam rangka mempertahankan citra daerah peneliti ingin mengetahui apa yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Balikpapan sehingga citra Kota Balikpapan di mata masyarakat luas dinilai cukup baik dalam menangani pencitraan tepatnya di Kota Balikpapan.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan tersebut, adapun

permasalahan yang dijadikan sebagai rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pelaksanaan tugas *Public Relation* Pemerintah dalam mempertahankan citra di Kota Balikpapan?
2. Apa hambatan yang dihadapi *Public Relation* Pemerintah di Kota Balikpapan?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, adapun tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui tugas *Public Relation* Pemerintah dalam mempertahankan citra di Kota Balikpapan.
2. Untuk mengetahui hambatan apa yang dihadapi oleh *Public Relation* Pemerintah di Kota Balikpapan.

### D. Kegunaan Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### a. Manfaat teoritis:

Sebagai referensi ilmiah dalam kajian Ilmu Administrasi Publik

#### b. Manfaat Praktis:

1. Sebagai persyaratan wajib dalam penyelesaian studi pada Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Sebagai sumber yang dapat dijadikan masukan ataupun usulan bagi Pemerintah Kota Balikpapan, khususnya pada bagian *Public Relation* .

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dalam mendukung penelitian ini oleh Hastuti Universitas Muhammadiyah Buton pada tahun 2018 yang berjudul “Strategi Komunikasi Hubungan Masyarakat Dalam Membentuk Citra Pemerintah di Kota Bau-Bau”. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan dokumentasi. Teknik yang triangulasi yang digunakan oleh peneliti meliputi triangulasi data, triangulasi peneliti, triangulasi metodologis, serta triangulasi teoris.

Dari penelitian tersebut ditarik kesimpulan bahwa strategi komunikasi *Public Relations* di Bagian Humas Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Baubau dalam membentuk citra pemerintahan, adalah dengan melaksanakan dua komunikasi yaitu komunikasi internal dan komunikasi external. Dalam komunikasi internal dilakukan dengan caramenggerakan seluruh pegawai dan karyawan agar memberikan service atau pelayanan yang baik pada masyarakat dan untuk bekerja lebih produktif dan efisien, Sedangkan komunikasi eksternal dilakukan dengan cara membuat press release oleh staf, yang dibuat sesuai dengan kebutuhan wartawan dan berusaha untuk memberikan layanan kepada masyarakat dengan sebaik mungkin tanpa membedakan status ekonomi dan sosial masyarakat yang dilayani sesuai Standar Operasional Pelayanan yang telah

ditetapkan (Hastuti, 2018).

Selanjutnya yaitu skripsi yang di tulis Frans Surya Universitas Prof.Dr.Moestopo (Beragama) pada tahun 2015 yang berjudul “Strategi Humas Dalam Mempertahankan Citra Kota Tangerang Sebagai Kota Peraih Adipura” dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif dengan teknik wawancara, observasi dan studi pustaka. Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti meliputi reduksi data, penyajian data, dan conclution drawing.

Dari penelitian tersebut di tarik kesimpulan bahwa dalam strategi Humas Pemerintahan Kota Tangerang untuk menciptakan dan menumbuhkan hubungan yang baik (*good relationship*) Antara lembaga dengan para stakeholders dengan melaksanakan fungsi manajemen humas seperti tahap menentukan masalah (*fact finding*), perencanaan dan pemrograman dan tahap evaluasi serta Koordinasi yang aktif dengan stakeholders akan mengefektifkan manajemen pengelolaan sumber daya yang terbatas, Masyarakat Kota Tangerang memiliki persepsi dan sikap Positif terhadap program Adipura Kota Tangerang. Faktor persepsi yang paling mempengaruhi sikap masyarakat terhadap program Adipura Kota Tangerang, yaitu faktor ketertarikan dan pengetahuan (Surya, 2015).

Berikutnya yaitu skripsi yang ditulis oleh Khoiruddin Muchtar Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung pada tahun 2016 yang berjudul “Peran dan Strategi Humas Dalam Pembentukan Citra Perguruan Tinggi Islam” dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode pendekatan kualitatif untuk menentukan cara mencari, mengumpulkan, mengolah dan menganalisis data hasil penelitian tersebut. Teknik yang digunakan yaitu teori interaksi simbolik, yang

memfokuskan diri pada hakekat interaksi, dan pola-pola dinamis dari tindakan sosial dan interaksi sosial. Dalam penelitian tersebut ditarik simpulan bahwa berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dari 3 perguruan tinggi Islam di Kota Bandung, dapat dijelaskan bahwa peran PR selalu bertujuan untuk meningkatkan citra lembaganya. Humas di perguruan tinggi sadar bahwa mereka harus selalu berusaha untuk menjaga citra perguruan tinggi yang mereka wakili supaya tetap mendapat kepercayaan masyarakat pengguna (Muchtar & Herdiana, 2016).

## **B. Konsep dan Teori**

### **1. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah dalam memenuhi hak setiap warganya untuk mempermudah tersampainya pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Menurut Lonsdale yang dikutip oleh Mulyadi (2018) pelayanan publik merupakan segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau swasta karena umumnya masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial seluruh masyarakat. Jika dihubungkan dengan administrasi publik pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Mulyadi, 2018).

Amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi acuan bagi pengabdian masyarakat untuk memberikan pelayanan yang optimal. Beberapa peraturan perundang-undangan dan pedoman yang dikeluarkan oleh pemerintah yang berkaitan dengan pelayanan publik salah satunya ialah Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik harus dapat menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumberdaya yang berasal dari dan untuk kepentingan masyarakat. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Moenir dalam Mulyadi (2018) bahwa hak atas pelayanan itu sifatnya sudah universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu, dan oleh organisasi apapun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan.

Tugas pemerintah adalah untuk melayani dan mengatur masyarakat, menurut Thoha yang dikutip oleh Mulyadi (2018) kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik. Sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kepada kekuasaan atau power yang melekat pada posisi jabatan birokrasi. Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya

langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara professional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya.

Fitzsimmons, Zeithml, dan Bitner yang dikutip oleh Mulyadi (2018), ada 5 indikator mengenai pelayanan publik yaitu: *reability* (keandalan) yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar; *tangibles* (kenampakan fisik) yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya; *responsiveness* (daya tanggap) yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat; *assurance* (jaminan) yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, dan empati yang ditandai tingkat kemampuan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

#### **a. Tujuan Pelayanan publik**

Dalam Pasal 3 UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain:

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentan hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggara pelayanan publik.
- b. Terwujudnya system penyelenggara pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
- c. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hokum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

## **b. Prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan**

Dalam pelayanan publik, ada asas-asas yang digunakan agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan dengan baik. Asas-asas tersebut adalah prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penelitian-kinerja bagi setiap lembaga penyelenggara pelayanan publik. Asas-asas yang dapat dikategorikan sebagai asas-asas umum administrasi publik yang baik (*general principles of good administration*) ini harus bersifat umum dalam adaptif terhadap keunikan jenis-jenis pelayanan yang mungkin diselenggarakan secara publik.

Mulyadi (2018) mengutip pendapat Ibrahim dalam bukunya konsep *Reinventing Government dan Banishing Bureaucracy* asas-asas pelayanan publik, antara lain :

- a. Hak dan kewajiban, baik bagi pemberi dan penerima layanan publik tersebut, harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keraguan dalam pelaksanaannya.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku, dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitasnya. (tentunya kebijakan publik yang melahirkan aturan perundang-undangan atau peraturan daerah tersebut, harus menganut prinsip partisipasi masyarakat sejak memasuki proses hingga pengambilan keputusannya, karena masyarakat yang menjadi objek pelayanan tersebut).
- c. Mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus diupayakan

agar dapat memberikan kemanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan (mestinya juga dapat penuh empati dalam pelayanannya).

- d. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi atau lembaga pemerintah atau pemerintahan “terpaksa harus mahal”, maka instansi atau lembaga pemerintah dan pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban “memberi peluang” kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 bahwa hakikat pelayanan adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik karena sesuai dengan standar pelayanan yang dimiliki oleh instansi. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah sebagai upaya penemuan yang diinginkan oleh masyarakat. Pelayanan prima dalam sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”. Pelayanan prima bertujuan memberdayakan masyarakat, bukan memperdayakan atau membebani sehingga akan meningkatkan kepercayaan (*trust*) terhadap pemerintah.

#### **c. Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik**

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai Kepmenpen No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks

Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah ialah :

a. Kesederhanaan

Sendi atau prinsip kesederhanaan mengandung makna bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah dan dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan publik. Prinsip kesederhanaan pada hakikatnya lebih menekankan pada aspek prosedur kerja penyelenggaraan pelayanan, termasuk persyaratan ataupun pelaksanaan teknis operasional. Prosedur kerja pelayanan publik adalah tata urutan pelaksanaan kerja atau tindakan yang dilewati atau dijalankan dalam proses penyelenggaraan pelayanan. Kebijakan atau pengaturan mengenai prosedur pelaksanaan pelayanan publik hendaknya dirumuskan atau disusun dalam tata urutan atau mekanisme yang sederhana. Kesederhanaan prosedur yang sederhana ini dapat mengurangi dan unsur legalitas pelaksanaan pelayanan. Menurut Ratminto (2018). Prinsip kesederhanaan ditujukan untuk :

- 1) Mengurangi jumlah meja dan petugas dalam prosedur birokrasi pelaksanaan pelayanan publik.
- 2) Menyusun laporan akhir peningkatan kualitas pelayanan publik.
- 3) Memudahkan masyarakat dalam mengurus, mendapatkan pelayanan, antara lain dengan cara mengurangi kesempatan terjadinya kontak langsung antara petugas dan masyarakat.
- 4) Mempermudah masyarakat dengan mendesain prosedur pelayanan sesederhana mungkin agar menghindari terjadinya pelayanan yang berbelit-belit. Mendesain prosedur pelayanan dengan sederhana akan memperlancar proses pelayanan.

Hal yang perlu diperhatikan dalam mendukung ciri dan prinsip kesederhanaan pelayanan publik adalah :

1) Meknasime kerja atau tata urutan pelayanan

Jumlah meja yang dilewati dalam proses prosedur pelayanan harus sederhana, disusun dalam rangkaian prosedur yang hanya mengaitkan atau melewati simpul meja pejabat dan petugas yang mempunyai ikatan fungsi dalam proses pelayanan.

2) Tertib dalam sistem penataan dan penyimpanan dokumen/arsip.

Penyelenggaraan pelayanan publik perlu didukung dengan pengelolaan dokumen/arsip dengan system penyimpanan yang sistematis, rapi, tertib, dan aman agar mempermudah kelancaran penyelenggaraan pelayanan.

3) Petugas pelayanan yang cukup

Dalam pelaksanaan operasional pelayanan petugas pelayanan harus memadai sehingga penyelenggaraan pelayanan menjadi efisien dan menghindari penumpukan berkas permohonan pada satu meja.

b. Kejelasan dan kepastian

Untuk mendukung prinsip kejelasan dan kepastian dalam proses pelaksanaan pelayanan perlu dilakukan hal berikut :

1) Mencatat secara rapi dan tertib langkah dan tahapan kegiatan pelayanan.

2) Harus dilengkapi dengan perangkat administrasi/pencatatan yang sesuai kebutuhan pelayanan administrasi terdiri dari peralatan, sarana tata usaha yang mendukung kegiatan pencatatan penyelesaian administrasi.

3) Tata cara pengolahan biaya, dalam penyelenggaraan pelayanan perlu

dilakukan pengelolaan biaya yang tertib, jelas, dan lengkap sebagai tanda bukti ataupun perincian biaya.

- 4) Konsistensi pelaksanaan dan jadwal penyelesaian, proses pelaksanaan pemberian pelayanan harus memberikan kepastian sesuai dengan prosedur dan jadwal yang telah ditetapkan.

c. Keamanan

Proses pelayanan harus memberikan keamanan, kenyamanan, dan memberikan kepastian hukum kepada masyarakat. Prinsip ini memberikan petunjuk bahwa dalam proses pelaksanaan pemberian pelayanan masyarakat harus diberikan rasa aman.

d. Keterbukaan

Prinsip keterbukaan ini mengandung arti bahwa prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, perincian biaya/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar dapat dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat. Untuk itu, perlu diupayakan dalam prinsip keterbukaan ini adalah :

- 1) Penginformasian instrument pelayanan secara terbuka seperti bagan alir mekanisme pelayanan dipasang di ruang pelayanan sekaligus dilengkapi dengan keterangan jadwal waktu penyelesaian pelayanan, menyantumkan nama satuan kerja/loket pelayanan dan nama penanggungjawab secara jelas dan terbuka dan menginformasikan secara terbuka perincian biaya yang harus dibayar oleh pemohon pelayanan.
- 2) Efisien, Prinsip efisien mengandung arti bahwa persyaratan pelayanan

hanya dibatasi oleh hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dan produk pelayanan publik yang diberikan dan mencegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan dalam proses pelayanan masyarakatan yang bersangkutan memasyarakatkan kelengkapan persyaratan dan satuan kerja instansi pemerintah lain yang terkait. Prinsip ini menekankan bahwa dalam merumuskan kebijakan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- a) Beban akibat pengurusan persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi masyarakat agar tidak berakibat pengeluaran biaya yang berlebihan.
- b) Tidak mengakibatkan terjadinya pengurusan yang berulang-ulang yang berdampak proses pelayanan yang tidak efektif dan efisien.

e. Ekonomis

Prinsip ini menekankan bahwa dalam merumuskan kebijakan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- 1) Menetapkan tarif yang dapat dijangkau oleh kemampuan ekonomi masyarakat.
- 2) Menjaga mekanisme pelayanan agar menghindari terjadinya pungutan liar dan berdampak pada ekonomi biaya yang tinggi bagi masyarakat
- 3) Tetap konsisten pada penetapan tarif yang dilandaskan oleh peraturan perundang-undangan.

f. Keadilan yang merata

Prinsip ini mengandung arti jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi masyarakat. Masyarakat yang menerima pelayanan hendaknya meliputi semua kelas sosial yang merata dan tidak membedakan perlakuan pemberian pelayanan seperti rincian biaya yang dikenakan oleh masyarakat, pemberian pelayanan harus sesuai dengan nomor urut pendaftaran dan kecepatan kelancaran waktu pelayanan bagi golongan masyarakat tertentu.

g. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu yang dimaksud adalah pelaksanaan pelayanan dapat dilaksanakan dalam kurung waktu yang telah ditetapkan. Penyelenggaraan pelayanan perlu menjaga konsistensi pelaksanaan jadwal waktu pemberian pelayanan. Untuk itu, penyusunan jadwal waktu pelaksanaan pelayanan harus benar-benar memperhitungkan beban waktu. untuk menghindari penumpukan pekerjaan pimpinan harus mengefektifkan pelaksanaan pengawasan dan pengendalian seperti mencatat setiap kegiatan pegawai pada buku monitoring, blangko, formulis, kuitansi dan bukti penerimaan/setoran. Forum pertemuan juga sebagai salah satu bentuk pelaksanaan pengawasan, forum pertemuan ini memberikan informasi perkembangan kegiatan, laporan atau evaluasi pelaksanaan pekerjaan.

2. ***Public Relation***

*Public Relation* atau hubungan masyarakat adalah fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan publik yang mempengaruhi kesuksesan dan kegagalan

organisasi tersebut. Kesuksesan perusahaan dapat dilihat dari bagaimana perusahaan ditempatkan sebagai citra positif di setiap khalayak.

Pengertian humas pemerintah (*government relations*) yaitu semua tindakan yang dilakukan oleh organisasi/instansi dalam usaha membina hubungan secara harmonis dengan publiknya serta membina martabat organisasi/instansi dari pandangan publik guna untuk memperoleh pengertian, kerjasama, dukungan serta kepercayaan dari publik dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya.

Hubungan Masyarakat (Humas) yang terdapat di instansi pemerintah dengan non pemerintah (lembaga komersial) adalah tidak adanya unsur komersial walaupun Humas Pemerintah juga melakukan hal yang sama dalam kegiatan publikasi, promosi dan periklanan. Humas Pemerintahan lebih menekankan pada *public services* atau demi meningkatkan pelayanan umum bagi masyarakat.

Walaupun begitu, peneliti ingin mengemukakan pendapat mengenai definisi *public relations* dari para ahli. *The British Institute of Public Relations* mendefinisikan humas adalah:

- a. Aktivitas PR yang pertama adalah mengelola komunikasi antara organisasi dan publiknya.
- b. Pengaplikasian PR yaitu memikirkan, mencurahkan daya untuk membangun, merencanakan dan saling menjaga pengertian antar organisasi dan publik.

Seperti yang dikutip oleh Glenn, humas adalah suatu fungsi manajemen yang menilai sikap publik, menyatakan kebijaksanaan dan tata laksana organisasi untuk memperoleh pengakuan dan pengertian yang baik dari masyarakat dalam

arti tersebut ditunjukkan betapa sangat pentingnya kedudukan publik, opini publik dan kepentingan publik (Rini et al., 2017). Menurut Cutlip dan Center (dalam Surya, 2015) mengatakan bahwa fungsi dan tujuan *Public Relation* meliputi hal-hal berikut, fungsi *public relation*:

- a. Menunjang kegiatan manajemen dan mencapai tujuan organisasi.
- b. Menciptakan komunikasi dua arah secara timbal balik dengan menyebarkan informasi dari perusahaan kepada publik dan menyalurkan opini publik pada perusahaan.
- c. Melayani publik dan memberikan nasihat kepada pimpinan organisasi untuk kepentingan umum.
- d. Membina hubungan secara harmonis antara organisasi dan publik, baik internal maupun eksternal.

Tujuan dari *Public Relation* adalah sebagai berikut:

- a. Terpelihara dan terbentuknya saling pengertian (aspek kognisi).
- b. Menjaga dan membentuk saling percaya (aspek afeksi).
- c. Memelihara dan menciptakan kerja sama (aspek psikomotoris).
- d. Tujuan Kegiatan Humas (Surya, 2015).

Tugas kerja *Public Relation* atau humas yaitu membuat daftar khusus fungsi-fungsi seperti media, relasi investor, relasi masyarakat, relasi pekerja, relasi pemerintah dan seterusnya. Bagaimanapun juga sebutan-sebutan itu tidak dapat menggambarkan banyaknya kegiatan dan macam-macam tugas di dalam *public relation* sehari-hari.

Ada sepuluh kategori di bawah ini yang meringkas apa yang dilakukan

spesialis *public relations* di dalam pekerjaannya:

1. Menulis dan Mengedit, menggabungkan cetakan dan menyebarluaskan berita, membentuk cerita, menyebarkan berita kepada pekerja dan pemilik eksternal perusahaan, surat menyurat, membuat situs Web (*Web-site*) dan pesan media online, membuat laporan tahunan untuk pemegang saham, membuat pidato, film (*clip*) dan slide, artikel perdagangan yang terpublikasi, iklan kelembagaan, dan membuat materi penjaminan produk dan teknis.
2. Relasi Media dan Penempatannya, berhubungan dengan media berita, majalah, tambahan halaman berita, surat kabar hari minggu, penulis lepas dan publikasi perdagangan yang secara intensif dipublikasikan atau diberitakan secara luas dan sesuai dengan data yang dikeluarkan oleh perusahaan. Merespon atas permintaan media atas informasi, verifikasi berita, dan akses ke sumber berita yang berwenang.
3. Riset, mengumpulkan informasi tentang opini publik, trend, isu-isu baru, iklim politik dan perundangan, cakupan media, kelompok kepentingan khusus dan lain-lain yang berkaitan dengan pemilik perusahaan. Pencarian di internet dan jasa online dipusat data pemerintah. Mendisain program riset, melakukan survey, dan menyewa perusahaan riset.
4. Manajemen dan Administrasi, memprogram dan merencanakan kerjasama dengan manajer lain, menentukan kebutuhan, membuat prioritas, menentukan publik, menentukan arah dan tujuan, dan mengembangkan strategi secara taktik. Mengelola sumber daya manusia, anggaran dan jadwal

program.

5. Memberi Nasihat, member nasihat kepada manajemen puncak atas lingkungan sosial, politik dan peraturan: member nasihat kepada tim manajemen bagaimana menghindari atau menanggapi krisis dan bekerja sama dengan pembuat keputusan kunci untuk nasihat – nasihat strategis untuk mengatur dan menanggapi isu-isu kritis dan sensitive
6. Acara Khusus, membuat dan mengatur konferensi pers, konvensi, open house, pengguntingan pita dan pembukaan, perayaan ulang tahun, acara penggalangan dana, kunjungan kepemuka masyarakat, kontes, pemberian penghargaan, dan acara khusus lainnya
7. Pidato, mewakili kelompok, menjalankan tugas bimbingan pidato bagi orang lain, dan mengatur konsultan pidato untuk menyediakan dasar pijakan (*plat-form*) untuk organisasi sebelum bertemu dengan *audiens*.
8. Produksi, membentuk komunikasi dengan memanfaatkan pengetahuan dan keahlian multimedia, termasuk seni, fotografi, layout dan computer publikasi: rekaman video dan audio, serta pengeditan dan persiapan persentasi audiovisual.
9. Pelatihan, mempersiapkan para eksekutif dan juru bicara yang bertugas untuk menghadapi media dan bentuk persepsi publik lainnya. Menginstruksikan orang lain di organisasi untuk meningkatkan kemampuan menuliskan keahlian komunikasi. Membantu memperkenalkan perubahan-perubahan budaya organisasi, kebijakan, struktur dan proses.
10. Kontak, melayani komunikasi atau kerjasama dengan media, komunitas, dan

kelompok internal maupun eksternal. Mendengar, bernegosiasi, mengelola konflik, dan sebagai mediator mendapat persetujuan antara organisasi dengan pemilik utama perusahaan. Menyelenggarakan pertemuan dan memberikan hiburan kepada tamu karena berperan sebagai tuan rumah ataupun suatu saat di posisi sebagai tamu, makaharus menjadi tamu yang baik pula (Nada et al., 2017).

Proses *Public Relation* sebagai proses yang dinamis yaitu proses yang terus bergerak secara berkelanjutan. Hal tersebut terjadi mengingat lingkungan perusahaan bergerak secara dinamis yang dipengaruhi oleh kondisi lingkungan internal dan eksternal perusahaan. Untuk itu, *Public Relations* terus berusaha menjaga agar relasi antara perusahaan dengan publiknya tetap terjaga dan berjalan baik melalui riset. Hal ini berarti Anda tidak akan sukses dan efektif dalam melaksanakan kegiatan *Public Relations* tanpa melalui riset. Rhenald Kasali mengatakan bahwa proses *Public Relation* selalu diawali dan diakhiri dengan riset (dalam Sulistyaningtyas, 2013).

### 3. *Public Relation* Pemerintah

Dalam setiap organisasi atau instansi tentunya ingin berhasil dalam mencapai tujuannya, keberhasilan itu tidak dapat dicapai dengan cara hanya berdasarkan kemampuan yang ada pada organisasi atau instansi itu dan juga disamping itu perlu adanya penerimaan, pengertian serta keikutsertaan masyarakatnya, yang dimaksud dengan masyarakat yaitu masyarakat intern ataupun ekstern secara taktis dalam jangka waktu yang pendek. Penamaan humas dalam sebuah instansi pemerintahan berbeda-beda. Kota Balikpapan penamaannya yaitu Humas dan Protokol dengan fungsi dan tugas yang berbeda

namun dengan naungan atau instansi yang sama. Humas Instansi Pemerintah Kota Balikpapan memiliki peran yang sangat aktif dalam pengambilan keputusan, serta dalam memberikan ide, gagasan, dan sumbang saran yang kreatif dan juga cemerlang dalam menyukkseskan program kerja lembaga yang terkait, sehingga mampu menunjang keberhasilan dan mendorong dengan kerja sama serta mendapat dukungan dari publik.

Humas Instansi Pemerintah Kota Balikpapan secara garis besar memiliki peran ganda yaitu untuk memberikan pesan atau informasi dengan kebijakan dan tujuan dari lembaga terkait terhadap kepentingan publik sebagai khalayak dan juga sasaran. Humas memiliki fungsi wajib yaitu menyerap aspirasi atau keinginan masyarakat yang di relisasikan dengan kepentingan untuk instansi dengan tercapainya tujuan yang diinginkan bersama. Dengan adanya humas di suatu instansi pemerintahan merupakan suatu keharusan yang fungsional serta oprasional dalam upaya menyebarluaskan dan mempublikasikan terkait suatu aktivitas atau kegiatan instansi yang ditujukan kepada masyarakat pada umumnya.

Ada beberapa Fungsi Humas dan Protokol Pemerintah Kota Balikpapan, yaitu :

- a. Penyusunan program dan kegiatan Bagian Humas dan Protokol
- b. Pengoordinasian, fasilitasi dan analisa dalam penyiapan bahan rumusan kebijakan dan petunjuk teknis pelaksanaan urusan informasi dan komunikasi, statistik dan persandian
- c. Pelaksanaan fasilitasi dan koordinasi layanan administrasi urusan informasi dan komunikasi, statistik dan persandian
- d. Pelaksanaan fasilitasi penyelesaian permasalahan dalam pelaksanaan urusan

informasi dan komunikasi, statistik dan persandian

- c. Pelaksanaan layanan hubungan kemasyarakatan dan keprotokolan
- f. Penyusunan petunjuk teknis tatalaksana penyampaian informasi oleh pejabat publik
- g. Pelaksanaan fasilitasi hubungan Pemerintah Daerah dengan instansi diluar Pemerintah Daerah
- h. Pelaksanaan fasilitasi manajemen komunikasi krisis kepercayaan publik terhadap pimpinan Daerah
- i. Pelaksanaan tugas sebagai juru bicara Pimpinan Pemerintah Daerah
- j. Pelaksanaan tugas sebagai koordinator Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Pembantu
- k. Pelaksanaan monitoring, evaluasi, pengendalian dan pelaporan pertanggung jawaban pelaksanaan tugas dan fungsi dan
- l. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan/atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya (S. D. K. Balikpapan, 2014).

Sub bagian kehumasan di Pemerintah Kota Balikpapan memiliki tugas:

- a. Menyusun program dan kegiatan subbagian kehumasan
- b. Menyiapkan bahan pelaksanaan fungsi sebagai juru bicara pimpinan daerah
- c. Menyiapkan bahan komunikasi untuk keperluan krisis kepercayaan publik terhadap pimpinan Daerah
- d. Menyiapkan bahan penjelasan publik terhadap suatu keadaan tertentu yang memerlukan respon cepat sesuai arahan pimpinan
- e. Menyiapkan naskah pidato Walikota

- f. Menyusun dan menyajikan berita atau rilis tentang kebijakan umum pimpinan daerah
- g. Menyusun konsep bahan tanggapan yang diterbitkan oleh media penyiaran terhadap berita kegiatan pimpinan daerah yang memerlukan tanggapan atau jawaban
- h. Menyiapkan pelaksanaan jumpa pers, wawancara dan keterangan pers Wali Kota dengan wartawan, pimpinan redaksi atau media massa
- i. Melaksanakan monitoring, evaluasi, pengendalian dan pelaporan pertanggung jawaban pelaksanaan tugas dan
- j. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan/atasan sesuai dengan bidang tugasnya (S. D. K. Balikpapan, 2014).

Bagian Humas dan Protokol Kota Balikpapan informasi dan dokumentasi memiliki sub bagian tersendiri, adapun tugasnya yaitu :

- a. Mengoordinir bahan penyusunan program dan kegiatan Bagian
- b. Menyusun program dan kegiatan Subbagian Informasi dan Dokumentasi
- c. Melaksanakan peliputan kegiatan pimpinan
- d. Menyusun, mengolah dan mendokumentasikan hasil peliputan
- e. Melaksanakan pendokumentasian dan pemeliharaan dokumentasi kegiatan pimpinan
- f. Melaksanakan pengumpulan berita dari media komunikasi sebagai bahan pelayanan data dan informasi kehumasan
- g. Melaksanakan pemberian layanan data dan informasi yang berkaitan dengan

kebijakan umum Pemerintah Daerah secara langsung

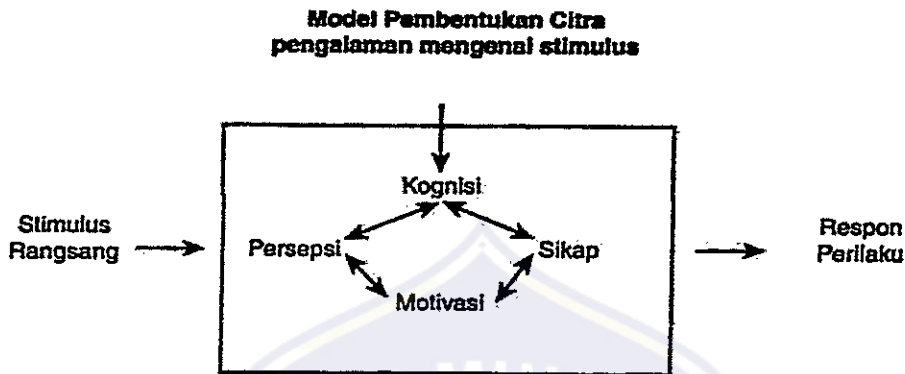
- h. Melakukan pemantauan dan analisa perkembangan informasi, pendapat publik melalui media cetak, media sosial, dan media elektronik yang menyangkut dengan kebijakan Pemerintah Daerah
- i. Menyampaikan laporan kepada pimpinan terkait umpan balik terhadap suatu kebijakan dan isu aktual yang berkembang
- j. Mengoordinir dan menyiapkan bahan penyusunan dokumen Akuntabilitas Kinerja Pemerintah
- k. Melaksanakan ketatausahaan Bagian
- l. Mengoordinasikan dan melaksanakan fasilitasi penyiapan bahan rumusan kebijakan dan petunjuk teknis pelaksanaan urusan informasi dan komunikasi, statistik dan persandian
- m. Melaksanakan fasilitasi dan koordinasi layanan administrasi urusan informasi dan komunikasi, statistik dan persandian
- n. Menyiapkan bahan fasilitasi penyelesaian permasalahan dalam pelaksanaan urusan informasi dan komunikasi, statistik dan persandian
- o. Menyusun tata laksana informasi dan komunikasi publik
- p. Mengoordinasikan publikasi yang memerlukan media elektronik atau media penerangan dengan Dinas Komunikasi dan Informatika
- q. Melaksanakan monitoring, evaluasi, pengendalian dan pelaporan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan
- r. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan atau atasan sesuai dengan bidang tugasnya (S. D. K. Balikpapan, 2014).

Sub Bagian Protokol Kota Balikpapan memiliki tugas sebagai berikut :

- a. Menyusun program dan kegiatan Subbagian Protokol
- b. Menyiapkan dan mengatur pelaksanaan acara yang dilaksanakan Pemerintah Daerah
- c. Mengumpulkan bahan untuk pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan instansi lain di bidang keprotokolan
- d. Mengatur dan mengoordinasikan kesiapan acara dinas pimpinan Pemerintah Daerah
- e. Melaksanakan acara kedinasan dan penerimaan tamu-tamu Pemerintah Daerah
- f. Menyiapkan tenaga protokol pimpinan, tamu dan acara sesuai kebutuhan
- g. Melaksanakan monitoring, evaluasi, pengendalian dan pelaporan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan
- h. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan/atasan sesuai dengan bidang tugasnya (S. D. K. Balikpapan, 2014).

#### 4. Citra

*Citra* adalah kesan yang diperoleh seseorang berdasarkan pengetahuan dan pengertiannya tentang fakta-fakta atau kenyataan. Untuk mengetahui citra seseorang terhadap suatu objek dapat diketahui dari sikapnya terhadap objek tersebut.



**Gambar 1**

*Public Relation* digambarkan sebagai input-output, proses intern dalam model ini adalah pembentukan citra, sedangkan input adalah stimulus yang diberikan dan output adalah tanggapan atau perilaku tertentu. Citra itu sendiri digambarkan melalui persepsi-kognisi-motivasi-sikap. Empat komponen persepsi-kognisi-motivasi-sikap diartikan sebagai citra individu terhadap rangsang. Ini disebut sebagai *picture in our head* oleh Walter Lipman, yaitu:

- a. Persepsi diartikan sebagai hasil pengamatan terhadap unsur lingkungan yang dikaitkan dengan suatu proses pemaknaan. Dengan kata lain, individu akan memberikan makna terhadap rangsang berdasarkan pengalamannya mengenai rangsang.
- b. Kognisi yaitu suatu keyakinan diri dari individu terhadap stimulus.
- c. Motivasi adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai suatu tujuan.
- d. Sikap adalah kecenderungan bertindak, berpersepsi, berpikir dan merasa dalam menghadapi objek, ide, situasi atau nilai. Sikap bukan perilaku, tetapi

merupakan kecenderungan untuk berperilaku dengan cara-cara tertentu (Muchtar & Herdiana, 2016).

Citra mempunyai peran penting dalam sebuah instansi pemerintahan adapun manfaat dari citra bagi instansi yang baik dan kuat yakni :

1. Daya saing jangka menengah dan panjang yang mantap. Perusahaan berusaha memenangkan persaingan pasar dengan menyusun strategi pemasaran taktis.
2. Menjadi perisai selama krisis. Sebagian besar masyarakat dapat memahami atau memaafkan kesalahan yang dibuat perusahaan dengan citra baik, yang menyebabkan mereka mengalami krisis.
3. Menjadi daya tarik eksekutif handal, yang mana eksekutif handal adalah aset perusahaan.
4. Meningkatkan efektivitas strategi pemasaran.
5. Menghemat biaya operasional karena citranya yang baik.

Cara untuk mempopulerkan citra agar sesuai dengan apa yang dikehendaki perusahaan, dapat dilakukan dengan bertahap:

1. Membentuk persepsi segmen sasaran citra yang ingin dibentuk harus mencerminkan jati diri perusahaan yang sebenarnya, tidak lebih dan tidak kurang.
2. Memelihara persepsi Upaya mempertahankan citra dengan mempertahankan pelaksanaan program periklanan dan PR sesuai dengan rencana perusahaan.
3. Mengubah persepsi segmen pasaran yang kurang menguntungkan.
4. Perusahaan yang dikelola secara profesional akan berusaha keras mengubah persepsi segmen sasaran yang tidak menguntungkan, dengan beban diri dari

dalam (Aras, 2014).

Frank Jefkins menyimpulkan bahwa secara umum citra diartikan sebagai kesan seseorang atau individu tentang sesuatu yang muncul sebagai hasil dari pengetahuan dan pengalamannya. Jalaluddin Rakhmat dalam bukunya Psikologi Komunikasi menyebutkan bahwa citra adalah penggambaran tentang realitas dan tidak harus sesuai dengan realitas, citra adalah dunia menurut persepsi (Lubis, 2012).

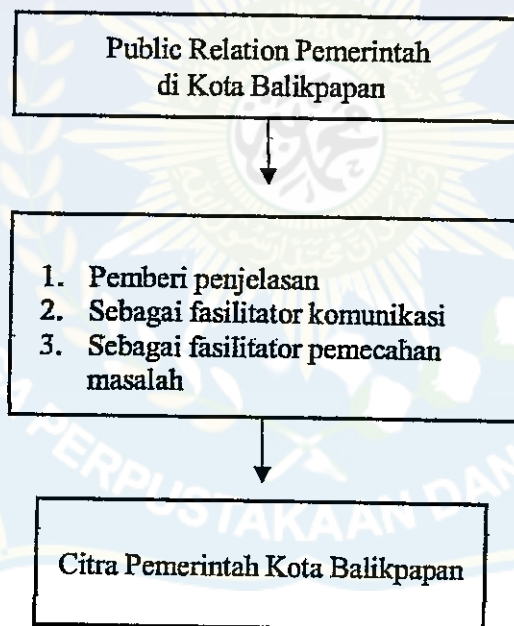
Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat dipahami bahwa citra merupakan kesan yang timbul sebagai hasil dari pemahaman yang terbentuk dan diperoleh dari pengetahuan, pengalaman serta persepsi seseorang terhadap sesuatu. Frank Jefkins menjelaskan beberapa jenis citra (*image*) sebagai berikut:

1. Citra bayangan (*mirror image*) Citra ini melekat pada orang dalam atau anggota-anggota organisasi biasanya adalah pemimpinnya, mengenai anggapan pihak luar tentang organisasinya. Dalam kalimat lain, citra bayangan adalah citra yang dianut oleh orang dalam mengenai pandangan luar, terhadap organisasinya.
2. Citra yang berlaku (*current image*) Adalah citra atau pandangan yang dianut oleh pihak-pihak luar mengenai suatu organisasi. Citra ini sepenuhnya ditentukan oleh banyak sedikitnya informasi yang dimiliki oleh mereka yang mempercayainya.
3. Citra yang diharapkan (*wish image*) Adalah suatu citra yang diinginkan oleh pihak manajemen.
4. Citra perusahaan (*corporate image*) Adalah citra dari suatu organisasi secara

keseluruhan, jadi bukan sekedar citra atas produk dan pelayanannya.

5. Citra majemuk (*multiple image*) Banyaknya jumlah pegawai, cabang, atau perwakilan dari sebuah perusahaan atau organisasi dapat memunculkan suatu citra yang belum tentu sama dengan citra organisasi atau perusahaan tersebut secara keseluruhan. Jumlah citra yang dimiliki suatu perusahaan boleh dikatakan sama banyaknya dengan jumlah pegawai yang dimilikinya (Utama, 2018)

### C. Kerangka Pikir



Kerangka pikir ini dibuat sebagai alur proses untuk mengetahui *Public Relation* Pemerintah dalam mempertahankan citra di Kota Balikpapan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan indikator tugas *public relation* oleh Lattimore, sebagai berikut: 1) Pemberi penjelasan, 2) Sebagai fasilitator komunikasi, 3)

Sebagai fasilitator pemecahan masalah. Selain itu, indikator tersebut sangat relevan dengan tugas Public Relation Pemerintah di Kota Balikpapan karena teori ini mendukung peneliti untuk dapat mengetahui *Public Relation* di Kota Balikpapan sebagai citra yang baik di mata masyarakat (*public*).

#### **D. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini adalah bagaimana *Public Relation* atau Humas Pemerintah di Kota Balikpapan mempertahankan citra yang baik di mata masyarakat. Maka fokus penelitian ini merujuk kepada tugas *Public Relation* Pemerintah di Kota Balikpapan dalam mempertahankan citra: 1) Pemberi Penjelasan, 2) Sebagai fasilitator komunikasi, 3) Sebagai fasilitator pemecahan masalah.

#### **E. Deskripsi Fokus**

*Public Relation* pemerintah sebagai cara untuk mencapai tujuan organisasi atau instansi agar terciptanya citra yang baik di mata masyarakat dengan berbagai indikator:

1. *Public Relation*, atau hubungan masyarakat adalah kemampuan *Public Relation* Pemerintah di Kota Balikpapan dalam memberikan pesan atau informasi sesuai dengan kebijakan dan tujuan dari lembaga untuk membangun dan mempertahankan hubungan yang baik serta bermanfaat bagi masyarakat atau *public*.
2. Pemberi Penjelasan, adalah kemampuan *Public Relation* Pemerintah di Kota Balikpapan dalam hal ini menjelaskan masalah yang sedang terjadi, mengembangkan program, dan bertanggung jawab penuh atas implementasi

program agar terciptanya hubungan yang baik antara instansi pemerintah dengan masyarakat.

3. Sebagai fasilitator komunikasi, adalah kemampuan Public Relation Pemerintah Kota Balikpapan sebagai penghubung antara instansi pemerintah dengan masyarakat, hal ini bertujuan untuk memberi informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam membuat keputusan demi kepentingan bersama.
4. Sebagai fasilitator pemecahan masalah, adalah kemampuan Public Relation Pemerintah di Kota Balikpapan untuk membantu mencari solusi dari masalah komunikasi terhadap masyarakat atau relasi organisasi.

### **BAB III**

## **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu Dan Lokasi**

Penelitian ini dilaksanakan dari tanggal 26 April 2021 sampai dengan 26 Juni 2021. Lokasi penelitian berada di Kantor Pemerintah Kota Balikpapan, Jl. Jendral Sudirman No. 1 RT 13, Klandasan Ulu, Balikpapan, Kota Balikpapan Kalimantan Timut. Kode Pos 76122 karena peneliti ingin mengetahui bagaimana *Public Relation* atau Humas Pemerintah di Kota Balikpapan.

#### **B. Jenis Dan Tipe Penelitian**

Metode penelitian yang peneliti gunakan dalam riset ini yaitu kualitatif, terkait dengan tujuan peneliti yang berupaya untuk wawancara secara langsung dengan narasumber dan memberi pernyataan secara rinci dan mendalam. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tipe deskriptif kualitatif yaitu agar peneliti bisa menggambarkan berbagai kondisi, fenomena dan situasi yang berkaitan dengan Humas Pemerintah Kota Balikpapan dalam mempertahankan citra kota yang baik.

#### **C. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini ada dua yaitu:

1. Data primer, merupakan data dari sumber pertama yang diperoleh secara langsung dari informan penelitian. Data ini di peroleh secara langsung dengan pejabat terkait, observasi terhadap kegiatan *Public Relation* Pemerintah Kota Balikpapan.

2. Data sekunder, yang di peroleh dari literatur dan dokumen serta data yang diambil dari Kantor Hubungan Masyarakat Pemerintah Kota Balikpapan.

#### **D. Informan**

Informan dalam penelitian kualitatif merupakan orang yang di pandang mengetahui permasalahan yang akan dikaji yaitu Public Relation atau Hubungan Masyarakat dalam mempertahankan citra di Kota Balikpapan dan bersedia untuk memberikan informasi kepada peneliti. Dalam hal ini peneliti terlebih dahulu melakukan observasi dengan melihat situasi dan kondisi yang terjadi di lokasi penelitian. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu Bagian Humas Pemkot Balikpapan dan masyarakat Kota Balikpapan:

**Tabel 1**  
**Data Informan Penelitian**

| No | Inisial                      | Jabatan  |
|----|------------------------------|--|
| 1  | Drs. Syaiful Bahri           | Kepala Bagian Humas Pemkot<br>Balikpapan       |
| 2  | NL                           | Kepala Seksi Bagian Humas<br>Pemkot Balikpapan |
| 3  | NB                           | Pegawai Bagian Humas Pemkot<br>Balikpapan      |
| 4  | Bapak Firman Hari Pristiawan | Masyarakat Kota Balikpapan                     |
| 5  | Ibu Ratu                     | Masyarakat Kota Balikpapan                     |

*Sumber : Dikembangkan Oleh Peneliti*

### E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah-langkah penting dalam penelitian. Data yang terkumpul kemudian digunakan sebagai bahan analisis rumusan masalah yang telah dirumuskan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kualitatif yaitu Observasi Partisipasi (*Participan Observation*), wawancara mendalam (*in depth Interview*), dan studi dokumentasi.

1. Observasi, dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung terhadap *Public Relation* atau bagian Humas Pemerintah pada Kantor Walikota Balikpapan.
2. Wawancara, dilakukan dengan cara menanyakan kepada informan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan tema penelitian. Maka dari itu, peneliti menentukan informan dalam penelitian, yaitu:
  - a) Informan kunci (*key informan*) adalah Kepala Bagian Humas Pemerintah Kota Balikpapan
  - b) Informan yang terlibat dalam implementasi kebijakan yaitu pegawai negeri sipil yang bertugas di Kantor Walikota Balikpapan
3. Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah terjadi dan berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar maupun karya monumental seseorang. Teknik dokumentasi adalah pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara. Pengumpulan data melalui teknik ini dilakukan dengan cara yaitu mencari data yang relevan seperti catatan, transkrip, surat kabar, majalah, notulen, website maupun profil Kota Balikpapan sebagai data pelengkap penelitian.

### F. Teknik Analisis Data

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif maka diperlukan teknik langkah-langkah untuk menganalisis data yang

telah diperoleh. Analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan bekerja dengan data, memilah menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistensikannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan orang lain. Analisis yang dilakukan dalam penelitian ini menurut model Miles dan Huberman yaitu:

- a. Pengumpulan data adalah langkah untuk mengumpulkan berbagai data yang diperlukan. Teknik yang dilakukan adalah wawancara dengan informan yang bersangkutan.
- b. Reduksi data atau Klasifikasi data, semua hasil data yang telah dikumpulkan, penulis melakukan penyederhanaan data dari catatan yang dilakukan lapangan dan membuat ringkasan yang akan dikategorikan berdasarkan jawaban.
- c. Proses pemilihan, penyederhanaan data mentah yang terdapat pada catatan lapangan yang ada. Setelah dari lokasi penelitian data kemudian dimasukkan ke dalam laporan secara detail dan terperinci. Data hasil lapangan kemudian dirangkum dan dipilah pilah yang pokok dan penting data yang dianggap paling penting kemudian diberi kode, kemudian membuat pola untuk perkembangan data dan laporan lapangan. Reduksi ini dilakukan secara terus menerus selama proses penelitian berlangsung.
- d. Penyajian Data, menyajikan kategori jawaban yang telah direduksi dalam bentuk tabel dengan mendisplay data agar dapat mempermudah penulis untuk memahami data yang telah didapatkan.
- e. Penarikan kesimpulan. Pada penelitian ini, verifikasi data dilakukan secara

terus menerus selama proses penelitian berlangsung, sejak pertama melakukan pengumpulan data peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari makna dari data yang dikumpulkan dan menuangkannya dalam bentuk kesimpulan.

## G. Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian sangatlah penting dilakukan yang bertujuan untuk menentukan validitas dan reabilitas data yang telah diperoleh pada saat penelitian. Dalam penelitian ini teknik pengabsahan data yang digunakan yaitu teknik yang disebut triangulasi. Triangulasi dalam melakukan pengujian kredibilitas dapat diartikan yaitu pengecekan data-data dari berbagai sumber yang diambil oleh peneliti dengan melakukan macam-macam cara dan berbagai waktu yang ditentukan peneliti.

### 1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber yaitu teknik yang dilakukan dalam pengujian kredibilitas dari data. Dilakukan dengan mengecek data peneliti yang diperoleh dari sumber-sumber yang telah diperoleh dari sumber-sumber yang telah ditentukan oleh peneliti

### 2. Triangulasi teknik

Triangulasi teknik yaitu teknik dalam menguji kredibilitas data, teknik ini dilakukan dengan mengecek data-data terhadap sumber data yang telah ditentukan peneliti dengan teknik yang berbeda dari cara sebelumnya.

### 3. Triangulasi waktu

Salah satu yang mempengaruhi kredibilitas sebuah penelitian yaitu waktu.

Data yang telah dikumpulkan narasumber masih dalam keadaan jasmani yang segar, belum banyak terjadi masalah, maka data yang dia berikan akan lebih valid sehingga data akan lebih kredibel. Sehingga untuk melakukan pengajuan kredibilitas terhadap data dapat dilakukan melalui cara yaitu melakukan pengecekan dengan bentuk wawancara, observasi dan teknik-teknik lain di waktu atau di situasi yang berbeda.



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Deskripsi Obyek Penelitian**

##### **1. Sejarah Kota Balikpapan**

Sejarah awal mula Kota Balikpapan tidak bisa dipisahkan dengan Minyak yaitu lebih tepatnya dengan sumur minyak Mathilda, sumur pengeboran perdana pada tanggal 10 Februari 1897 di kaki gunung Komendur di sisi timur Teluk Balikpapan. Penamaan sumur minyak ini berasal dari nama anak JH Menten dari JH Menten dan Firma Samuel dan Co sebagai pemenang hak konsesi pengeboran di yang ditunjuk pemerintah Hindia Belanda yang telah mengontrak Balikpapan dari Kesultanan Kutai dan hari jadi Kota Balikpapan ditentukan pada tanggal 10 Februari 1897. Penempatan tanggal ini merupakan tanggal peristiwa pengeboran pertama sumur minyak di Balikpapan dan merupakan hasil seminar sejarah Kota Balikpapan pada tanggal 1 Desember 1984.

Pada tahun 1900-an bertambahnya jumlah penemuan dan pengeboran minyak di Balikpapan telah membawa pendatang dalam jumlah besar ke Balikpapan. Pendatang ini kebanyakan adalah orang Cina dan para pekerja pengeboran yang rata-rata berasal dari Jawa dan berbagai daerah lainnya seperti India. Pekerja dari Cina dan India inilah yang menjadi cikal bakal penghuni desa di Tukung (Klandasan) dan Jumpi (Kampung Baru) yang merupakan asal usul sebagian besar warga Balikpapan. Selain itu keberadaan minyak, yaitu minyak tanah atau "lantung", juga mengundang semakin besarnya

jumlah pedagang yang datang dari daerah Kerajaan Banjar di Banjarmasin dan Bone di Sulawesi Selatan untuk berdagang dan singgah di Balikpapan.

Seiring dengan berkembangnya waktu Kota Balikpapan telah berkembang menjadi "Kota Minyak" dengan besarnya produksi minyak yang dihasilkan yang mencapai 86 juta barrel per tahun. Perkembangan industri minyak inilah yang telah membangun Balikpapan menjadi kota industri. Namun Saat ini Balikpapan tidak lagi menjadi Kota Minyak yang berorientasi pada pengeboran melainkan pada jasa pengolahan minyak yang telah mengolah minyak mentah dari sekitar Balikpapan, yaitu Sepinggian, Handil, Bekapai, Sanga-sanga, Tarakan, Bunyu dan Tanjung serta minyak mentah yang diimpor dari negara lain

## 2. Asal Usul Nama Balikpapan

Kata "Balikpapan" dapat dimasukkan ke dalam asal kata bahasa Melayu. Menurut buku karya F. Valenijn pada tahun 1724, menyebut suatu daerah di hulu sebuah sungai yang berada di Teluk sekitar tiga mil dari pantai, desa itu bernama BILIPAPAN, dan nama tersebut dikaitkan dengan sebuah komunitas pedesaan di teluk yang sekarang dikenal dengan nama Teluk Balikpapan.

Ada beberapa versi mengenai asal usul nama Balikpapan, antara lain:

- a. Versi Pertama (Sumber : Buku 90 Tahun Kota Balikpapan yang mengutip buku karya F. Valenijn tahun 1724).

Menurut legenda, asal nama Balikpapan adalah karena sebuah kejadian yang terjadi pada tahun 1739, sewaktu dibawah Pemerintahan Sultan Muhammad Idris dari Kerajaan Kutai, yang memerintahkan kepada pemukim-pemukim di sepanjang Teluk Balikpapan untuk menyumbang bahan bangunan guna

pembangunan istana baru di Kutai lama. Sumbangan tersebut ditentukan berupa penyerahan sebanyak 1000 lembar papan yang diikat menjadi sebuah rakit yang dibawa ke Kutai Lama melalui sepanjang pantai. Setibanya di Kutai lama, ternyata ada 10 keping papan yang kurang (terlepas selama dalam perjalanan) dan hasil dari pencarian menemukan bahwa 10 keping papan tersebut terhanyut dan timbul disuatu tempat yang sekarang bernama "Jenebora". Dari peristiwa inilah nama Balikpapan itu diberikan (dalam istilah bahasa Kutai "Baliklah -papan itu" atau papan yang kembali yang tidak mau ikut disumbangkan).

- b. Versi Kedua (Sumber : Legenda rakyat yang dimuat dalam buku 90 Tahun Kota Balikpapan).

Menurut legenda dari orang-orang suku Pasir Balik atau lazim disebut Suku Pasir Kuleng, maka secara turun menurun telah dihiikayatkan tentang asal mula nama "Negeri Balikpapan". Orang-orang suku Pasir Balik yang bermukim di sepanjang pantai teluk Balikpapan adalah berasal dari keturunan kakek dan nenek yang bernama "KAYUN KULENG dan PAPAN AYUN". Oleh keturunannya kampung nelayan yang terletak di Teluk Balikpapan itu diberi nama "KULENG-PAPAN" atau artinya "BALIK-PAPAN" (Dalam bahasa Pasir, Kuleng artinya Balik dan Papan artinya Papan) dan diperkirakan nama negeri Balikpapan itu adalah sekitar tahun 1527.

### 3. Profil Kota Balikpapan

Kota Balikpapan merupakan salah satu kota yang ada di provinsi Kalimantan Timur, Indonesia. Sebagai pusat bisnis dan industri, kota ini memiliki perekonomian terbesar di seluruh Kalimantan, dengan total PDRB mencapai

Rp79,65 triliun pada tahun 2016. Dari sisi kependudukan, Balikpapan adalah kota terbesar kedua di Kalimantan Timur (setelah Kota Samarinda) dengan total penduduk sebanyak 645.727 pada tahun 2018 dan pada tahun 2019 berjumlah 655.178 jiwa. Balikpapan merupakan gerbang utama menuju ibu kota Indonesia yang baru, dengan keberadaan Pelabuhan Semayang dan Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman keduanya merupakan yang tersibuk di Kalimantan.

Balikpapan telah menjadi kota besar yang multi-etnis dan sering dinobatkan sebagai salah satu kota paling layak huni di Indonesia. Kota Balikpapan memiliki wilayah 85% berbukit-bukit serta 12% berupa daerah datar yang sempit terutama berada di Daerah Aliran Sungai (DAS) dan sungai kecil serta pesisir pantai. Dengan kondisi tanah yang bersifat asam (gambut) serta dominan tanah merah yang kurang subur. Sebagaimana layaknya wilayah lain di Indonesia, kota ini juga beriklim tropis. Kota ini berada di pesisir timur Kalimantan yang langsung berbatasan dengan Selat Makassar, memiliki teluk yang dapat dimanfaatkan sebagai pelabuhan laut komersial dan pelabuhan minyak.

Letak astronomis Balikpapan berada di antara 1,0 LS - 1,5 LS dan 116,5 BT - 117,5 BT dengan luas sekitar 503,3 km<sup>2</sup> dengan batas-batas wilayah sebagai berikut :

|                 |                                 |
|-----------------|---------------------------------|
| Sebelah Utara   | : Kabupaten Kutai Kartanegara   |
| Sebelah Timur   | : Selat Makassar                |
| Sebelah Selatan | : Selat Makassar                |
| Sebelah Barat   | : Kabupaten Penajam Paser Utara |

Secara administratif sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 1996 Kota Balikpapan terdiri dari 5 (lima) Kecamatan dan 27 (dua puluh tujuh) Kelurahan.

Pada tahun 2012 ada Perubahan Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 7 Tahun 2012 tentang Pembentukan 7 (Tujuh) Kelurahan Dalam Wilayah Kota Balikpapan, dan Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 8 Tahun 2012 Tentang Pembentukan Kecamatan Balikpapan Kota Dalam Wilayah Kota Balikpapan Balikpapan terdiri dari 6 (enam) Kecamatan dan 34 (tiga puluh empat) Kelurahan, yaitu :

1. Kecamatan Balikpapan Timur
2. Kecamatan Balikpapan Selatan
3. Kecamatan Balikpapan Tengah
4. Kecamatan Balikpapan Utara
5. Kecamatan Balikpapan Barat
6. Kecamatan Balikpapan Kota

| Kecamatan          | Laki-laki | Perempuan | Total   | Rasio Jenis Kelamin |
|--------------------|-----------|-----------|---------|---------------------|
| Balikpapan Selatan | 67.066    | 62.775    | 129.841 | 107                 |
| Balikpapan Kota    | 47.479    | 44.553    | 92.032  | 107                 |
| Balikpapan Timur   | 36.296    | 33.738    | 70.034  | 108                 |
| Balikpapan Utara   | 73.478    | 68.937    | 142.415 | 107                 |
| Balikpapan Tengah  | 58.792    | 55.681    | 114.473 | 106                 |
| Balikpapan Barat   | 50.236    | 46.696    | 96.932  | 108                 |

|                 |         |         |         |     |
|-----------------|---------|---------|---------|-----|
| Kota Balikpapan | 333.347 | 312.380 | 645.727 | 107 |
|-----------------|---------|---------|---------|-----|

**Tabel 2 Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin di**

**Kota Balikpapan Tahun 2018 (B. P. S. K. Balikpapan, 2019)**

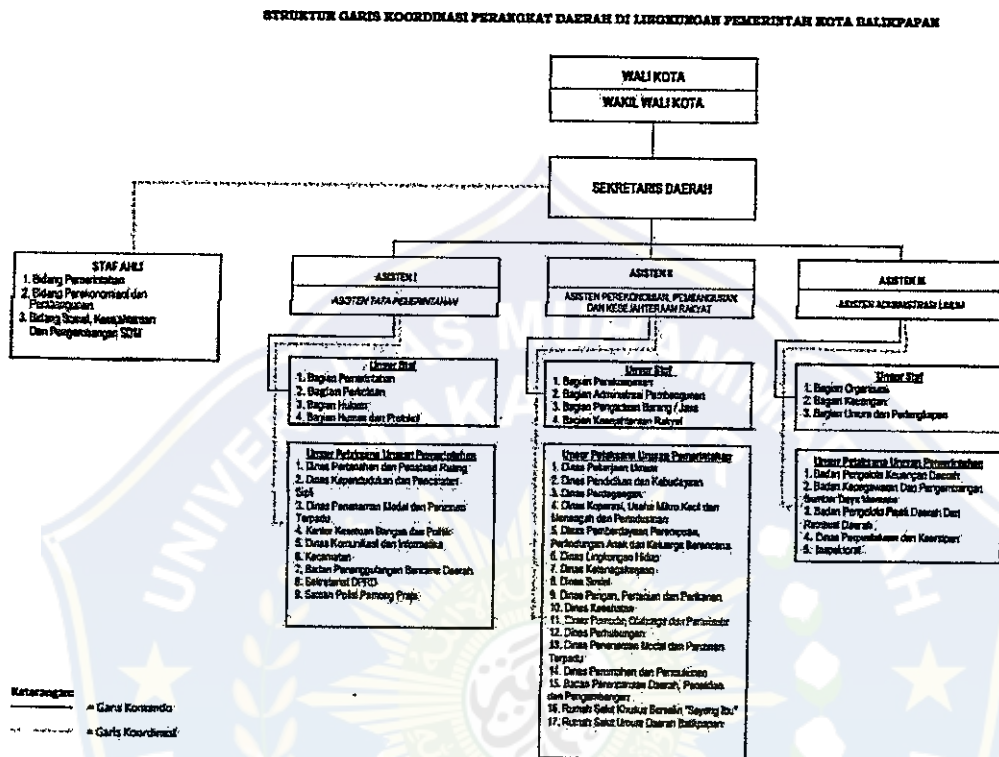
## **B. Profil Hubungan Masyarakat dan Protokol Kota Balikpapan**

Penelitian dilakukan oleh penulis di kantor Pemerintah Kota Balikpapan pada bagian Hubungan Masyarakat dan Protokol. Kantor Humas Pemerintah Kota Balikpapan terletak di JL Jendral Sudirman No. 1 RT 13, Klandasan Ulu, Balikpapan, Kota Balikpapan, Kalimantan Timur. Kode Pos 76122 karena peneliti ingin mengetahui bagaimana tugas dan fungsi Hubungan Masyarakat dan Protokol dalam mempertahankan citra di Kota Balikpapan.

Hubungan Masyarakat dan Protokol berkaitan dengan dokumentasi, penyebaran informasi dan publikasi yang ada di Kota Balikpapan serta membantu mensukseskan program-program Pemerintah Kota Balikpapan. Hubungan Masyarakat dan Protokol masuk kedalam asisten tata pemerintahan, yang dimana dibawahhi oleh secretariat daerah. Pada bagian Hubungan Masyarakat dan Protokol terdapat sub bagian diantaranya adalah:

1. Sub Bagian Kehumasan
2. Sub Bagian Informasi dan Dokumentasi
3. Sub Bagian Protokol

## Struktural Hubungan Masyarakat dan Protokol Pemerintah Kota Balikpapan



**Gambar 2**  
**(Struktur Humas dan Protokol Pemkot Balikpapan)**

Sekretariat Daerah Kota Balikpapan ditunjang dengan uraian struktur

organisasi berdasarkan peraturan daerah Nomor 21 Tahun 2019 sebagai berikut :

### I Sekertaris Daerah

### II Asisten Tata Pemerintahan, terdiri atas :

#### 1. Bagian Pemerintahan

- a. Sub Bagian Tata Pemerintahan Umum dan Pengembangan Otonomi Daerah
- b. Sub Bagian Bina Administrasi Kecamatan dan Kelurahan
- c. Sub Bagian Ketentraman, Ketertiban dan Kemasyarakatan

## **2. Bagian Perkotaan**

- a. Sub Bagian Kerjasama Daerah
- b. Sub Bagian Administrasi Wilayah
- c. Sub Bagian Manajemen Perkotaan

## **3. Bagian Hukum**

- a. Sub Bagian Bantuan Hukum
- b. Sub Bagian Perundang-undangan
- c. Sub Bagian Dokumentasi Hukum

## **4. Bagian Humas dan Protokol**

- a. Sub Bagian Kehumasan
- b. Sub Bagian Informasi dan Dokumentasi
- c. Sub Bagian Protokol

# **III Asisten Perekonomian, Pembangunan, dan Kesejahteraan Rakyat, terdiri atas:**

## **1. Bagian Perekonomian**

- a. Sub Bagian Produksi Daerah
- b. Sub Bagian Sarana dan Prasarana Perekonomian
- c. Sub Bagian Pengembangan Perekonomian Daerah

## **2. Bagian Administrasi Pembangunan**

- a. Sub Bagian Program Kerja
- b. Sub Bagian Pengendalian
- c. Sub Bagian Pelaporan

## **3. Bagian Layanan Pengadaan Barang Jasa**

- a. Sub Bagian Administrasi dan Perencanaan
- b. Sub Bagian Pembinaan dan Pengembangan Pengadaan
- c. Sub Bagian Layanan Pengadaan

4. Bagian Kesejahteraan Rakyat

- a. Sub Bagian Keagamaan, Pendidikan dan Kebudayaan
- b. Sub Bagian Kepemudaan, Olahraga, Pemberdayaan Perempuan, dan Pemberdayaan Masyarakat
- c. Sub Bagian Sosial dan Kesejahteraan

IV Asisten Administrasi Umum

1. Bagian Organisasi

- a. Sub Bagian Kelembagaan
- b. Sub Bagian Tatalaksana dan Pembinaan Pelayanan Publik
- c. Sub Bagian Pengembangan Aparatur dan Akuntabilitas Kinerja

2. Bagian Keuangan

- a. Sub Bagian Analisa Keuangan dan Anggaran
- b. Sub Bagian Perbendaharaan
- c. Sub Bagian Pembukaan dan Pelaporan Keuangan

3. Bagian Umum dan Perlengkapan

- a. Sub Bagian Tata Usaha Pimpinan
- b. Sub Bagian Rumah Tangga
- c. Sub Bagian Perlengkapan

V. Staf Ahli

VI. Kelompok Jabatan Fungsional

### **C. Visi dan Misi Hubungan Masyarakat dan Protokol Pemerintah Kota Balikpapan**

“Terwujudnya Setdakot Sebagai Fasilitator dan Advisor dalam rangka Mewujudkan Kota Balikpapan sebagai Kota terkemuka yang nyaman dihuni dan berkelanjutan menuju Madinatul Iman”

Adapun maknanya adalah sebagai berikut :

- 1) Fasilitator, Melaksanakan tugas pelayanan dan atau penyelesaian administrasi kepegawaian sesuai dengan prosedur serta memperhatikan kerapihan hasil kerja
- 2) Advisor, Memberi arah kebijakan, masukan, nasehat dan pertimbangan-per,timbangan dalam suatu ide dan program dalam pengembangan Instansi sesuai dengan Visi Misi Instansi/ SKPD.
- 3) Kota Terkemuka adalah suatu kondisi kota yang berkembang dengan keberadaan beragam infrastruktur moda perhubungan (darat, laut, udara) keberadaan kantor-kantor pelayanan pemerintah dan swasta skala Kalimantan.
- 4) Nyaman dihuni, Menjaga konsistensi dan keteguhan dalam berfikir, berkata, berperilaku dan bertindak
- 5) Berkelanjutan, Memenuhi daya cipta atau memiliki kemampuan menciptakan sesuatu yang bermanfaat atau meningkatkan manfaat
- 6) Profesional, Memiliki wawasan yang luas, kreatif, inovatif, dan dapat memandang ke masa depan, memiliki kompetensi di bidangnya, memiliki daya saing secara jujur dan sportif serta menjunjung tinggi etika profesi

Guna mendukung pencapaian visi tersebut di atas ditetapkan misi yaitu:

- 1) Mengoptimalkan koordinasi perumusan kebijakan umum penyelenggaraan Pemerintahan Daerah yang berorientasi pada peningkatan pelayanan publik.
- 2) Mengembangkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik (Good Governance) dan Aparatur yang Bersih dan Baik (Good and Clean Government).
- 3) Meningkatkan pelayanan administrasi Pemerintahan melalui pembinaan aparatur yang terprogram dan sinergis.

#### **D. Hasil Penelitian**

Setiap lembaga atau instansi memiliki tanggung jawab dalam membangun citra yang baik, tujuannya adalah membangun kepercayaan dengan publik atau masyarakat yang tentunya dapat dicapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai kebutuhan masyarakat. Untuk membangun citra tersebut membutuhkan hubungan yang baik antara internal pemerintah itu sendiri dan publik atau masyarakat, maka dari itu publik Relation atau yang biasa disebut Hubungan Masyarakat (Humas) merupakan salah satu fungsi manajemen yang memiliki peranan penting dalam pemerintahan terutama dalam membentuk citra lembaga atau instansi.

Public Relation Pemerintah Kota Balikpapan dalam mewujudkan citra yang baik juga membangun koordinasi dan kerjasama dengan berbagai pihak, instansi, media massa, dan masyarakat yang nantinya akan bersinergi untuk menghasilkan kolaborasi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan melalui publikasi terkait adanya transparansi dalam pelayanan publik dikota Balikpapan.

Adapun tugas dan hambatan pelaksanaan publik relation humas pemerintah kota Balikpapan dalam membangun citra kota Balikpapan akan diuraikan berdasarkan data-data hasil penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Tugas *Public Relation* Pemerintah dalam mempertahankan citra di kota Balikpapan

*Public Relations* (PR) atau biasa disebut dengan Humas merupakan fungsi manajemen untuk membangun dan mempertahankan hubungan yang baik antara organisasi atau instansi dengan publiknya karena hal itu mempengaruhi kesuksesan dan kegagalan dalam organisasi tersebut, adanya humas yaitu untuk membina hubungan yang baik yang timbul dari publik maupun instansi.

Secara garis besar salah satu tugas *Public Relation* atau Hubungan Masyarakat terbagi menjadi tiga yaitu sebagai pemberi penjelasan, sebagai fasilitator komunikasi, dan sebagai fasilitator pemecahan masalah.

a. Pemberi penjelasan,

Pemberi Penjelasan adalah kemampuan *Public Relation* Pemerintah di Kota Balikpapan dalam hal ini menjelaskan masalah yang sedang terjadi, mengembangkan program, dan bertanggung jawab penuh atas implementasi program agar terciptanya hubungan yang baik antara instansi pemerintah dengan masyarakat.

sebagaimana hasil wawancara dengan Kepala Bagian Hubungan Masyarakat dan Protokol Pemkot Balikpapan yang mengatakan bahwa :

“Salah satu tugas Humas dan Protokol Pemkot Balikpapan ialah sebagai pemberi penjelasan yang bisa dilaksanakan secara formal ataupun Informal dilihat dari bagaimana permasalahan tersebut dan disinilah peran Humas dan Protokol Pemkot Balikpapan dalam memberikan penjelasan dan

meluruskan terhadap hal-hal yang menyimpang atau yang ingin ditanyakan masyarakat terhadap pemerintah.” (Wawancara 7 Juni 2021)

Berdasarkan penuturan narasumber dapat disimpulkan bahwa salah satu tugas Humas dan Protokol Pemkot Balikpapan yaitu untuk memberikan penjelasan terhadap suatu hal yang dibutuhkan masyarakat

Sama halnya dengan hasil wawancara NL salah satu pegawai bagian Humas dan Protokol Pemkot Balikpapan yang mengatakan bahwa:

“Kalau mengenai Public Relation Pemerintah di Kota Balikpapan salah satu tugasnya yaitu pemberi penjelasan. Pemberi penjelasan ini Humas wajib menyuarakan apa yang dikerjakan pemerintah dan memberikan penjelasan atau menampung informasi apa yang diminta publik atau masyarakat sehingga terkadang pentingnya Humas Pemkot Balikpapan bekerja sama dengan media-media yang ada di Balikpapan seperti media cetak, Humas Pemkot bekerja sama dengan Balikpapan Post dan Tribun Kaltim. Untuk media elektronik itu sendiri Balikpapan memiliki *chanel* local yaitu Beruang TV, Bukadri TV dan Balikpapan TV.”(Wawancara 7 Juni 2021)

Dan menurut Bapak NL juga demikian bahwa salah satu tugas Humas dan Protokol yaitu sebagai pemberi penjelasan dengan memanfaatkan media-media yang ada di Kota Balikpapan.

Wawancara yang dilakukan dengan salah satu masyarakat di Kota Balikpapan Ibu Ratu yang mengatakan bahwa :

“Tugas Humas Pemkot sebagai pemberi penjelasan sudah sangat baik, karena mengenai tentang tugas pemerintah dipublikasikan semua lewat media-media yang bekerja sama dengan Humas Pemkot Balikpapan sehingga terjadinya transparansi yang baik dengan masyarakat dan pemerintah itu sendiri, itulah kenapa saya katakan juru bicara pemerintah atau tugas Humas cukup baik.” (Wawancara 8 Juni 2021)

Berdasarkan penuturan narasumber dapat disimpulkan bahwa salah satu

tugas Humas dan Protokol Pemkot Balikpapan dinilai cukup baik sebagai juru bicara pemerintah karena adanya transparansi informasi antara masyarakat dengan pemerintah.

Wawancara yang dilakukan dengan salah satu masyarakat di Kota Balikpapan Bapak Firman Pristiawan yang mengatakan bahwa :

“Dari pandangan saya tugas Humas Pemkot Balikpapan sebagai pemberi penjelasan sudah baik dikarenakan unggul dalam berbagai aspek salah satunya pemanfaatan media social yang dimana pencapaian dalam penyebaran informasi ini sudah sangat unggul antara pemerintah dengan masyarakat menurut saya pribadi.” (Wawancara 10 Juni 2021)

Berdasarkan penuturan narasumber dapat disimpulkan bahwa tugas Humas Pemkot Balikpapan sebagai pemberi penjelasan sudah dilaksanakan dengan baik khususnya dalam media social.

b. Sebagai fasilitator komunikasi

Dalam mempertahankan citra pemerintah dimata masyarakat tugas *Public Relation* bukan hanya pemberi penjelasan, tetapi salah satunya juga yaitu sebagai fasilitator komunikasi. Kemampuan *Public Relation* Pemerintah Kota Balikpapan sebagai penghubung antara instansi pemerintah dengan masyarakat, hal ini bertujuan untuk memberi informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam membuat keputusan demi kepentingan bersama.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Kepala Bagian Humas dan Protokol Pemerintah Kota Balikpapan yang mengatakan bahwa :

“Mengenai tentang fasilitator komunikasi, Humas dan Protokol Pemkot Balikpapan lebih memanfaatkan media social karena perkembangan zaman dan dilihat juga dari banyaknya peminat masyarakat terhadap media social seperti pengguna Instagram, Facebook, maupun Twitter karena menurut saya masyarakat lebih tertarik membaca suatu informasi yang di sertai

gambar di social media dibandingkan dengan media cetak seperti koran dan lain-lain. Tetapi kita juga tidak melupakan media-media yang lainnya seperti media cetak dan media elektronik.” (Wawancara 7 Juni 2021)

Berdasarkan penuturan narasumber dapat disimpulkan bahwa tugas *Public Relation* Pemerintah sebagai fasilitator komunikasi di Kota Balikpapan dijalankan dengan memanfaatkan media social, media cetak maupun media elektronik.



**Gambar 4**

**Sumber : *Instagram* @humas.pemkot.balikpapan**

Salah satu contoh pemanfaatan Media Social dalam lingkup ini *Ofisial Instagram* @humas.pemkot.balikpapan dengan melakukan tugasnya yaitu mempublikasikan keunggulan atau tentang prestasi yang didapat Kota Balikpapan.

Wawancara yang dilakukan dengan salah satu pegawai Humas dan Protokol Pemkot Balikpapan yang mengatakan bahwa :

“Humas berperan sebagai pencitraan *good government* dengan media massa sehingga terjalin kerjasama antara pemerintah yang diwakili oleh Humas dan Protokol Pemkot Balikpapan dengan media massa berjalan dengan baik dan juga adanya media social yang sangat mempermudah Humas dengan tugas mempublikasikan keunggulan dan memberikan informasi Kota

Balikpapan karena dengan perkembangan zaman sekarang media social sangat berpengaruh untuk menyebarkan Informasi apapun itu, tetapi Humas dan Protokol Pemkot Balikpapan juga tetap bekerja sama dengan media-media lain ataupun media massa seperti media cetak dan elektronik.” (Wawancara 7 Juni 2021)

Berdasarkan penuturan narasumber dapat disimpulkan bahwa media social sangat berpengaruh sebagai fasilitator komunikasi dalam memberikan informasi dan mempublikasikan keunggulan Kota Balikpapan.

Wawancara yang dilakukan dengan salah satu masyarakat Kota Balikpapan Ibu Ratu mengatakan bahwa :

“Perkembangan digital yang sangat pesat membuat transparansi informasi dari pihak pemerintah berjalan baik dengan melihat kondisi masyarakat sekarang yang sangat bergantung pada media social. Oleh karena itu yang saya lihat pemerintah memanfaatkan media social seperti Instagram, Facebook dan lain-lain sehingga terjadinya transparansi yang baik antara masyarakat dengan pemerintah.” (Wawancara 8 Juni 2021)

Berdasarkan penuturan narasumber dapat disimpulkan bahwa tugas Humas Pemkot sebagai fasilitator komunikasi yaitu dalam menyebarkan informasi dan mempublikasikan keunggulan daerahnya sudah baik karena dengan memanfaatkan media-media yang bekerja sama dengan Humas Pemkot Balikpapan itu sendiri sehingga terjadinya transparansi informasi antara pemerintah dengan masyarakat itu sendiri.

Wawancara yang dilakukan dengan salah satu masyarakat Kota Balikpapan Bapak Firman Pristiawan yaitu :

“saya sangat senang melihat kinerja Humas Pemkot Balikpapan yang pintar mengetahui sasaran target penyampaian informasi terhadap masyarakatnya, berbicara mengenai mempublikasi keunggulan Kota Balikpapan Humas Pemkot cukup sigap dalam hal ini menurut saya pribadi, dikarenakan

pemanfaatan media seperti social media dan Humas Pemkot Balikpapan juga tidak lupa dalam hal pemanfaatan media-media lain seperti koran bahkan saluran TV local yang menginformasikan tentang pembangunan pemerintahan serta mendokumentasikan segala bentuk kegiatan pemerintahan di Kota Balikpapan.” (Wawancara 10 Juni 2021)

Berdasarkan penuturan narasumber dapat disimpulkan bahwa tugas Humas Pemkot sebagai fasilitator komunikasi dalam memberikan informasi kepada masyarakat dan mempublikasikan keunggulan daerahnya sudah dijalankan dengan memanfaatkan media-media yang bekerja sama langsung dengan Humas Pemkot Balikpapan.

c. Sebagai fasilitator pemecah masalah

Kemampuan Public Relation Pemerintah di Kota Balikpapan untuk membantu mencari solusi dari masalah komunikasi terhadap masyarakat atau relasi organisasi. Dan Pemerintah Kota Balikpapan dalam hal ini memiliki aplikasi yaitu SITANGGAP



**Gambar 3**  
**(SISTEM INFORMASI DAN TANGGAPAN ADUAN PUBLIK)**

Humas Pemkot Balikpapan juga memiliki sebuah aplikasi yaitu SITANGGAP (Standar Pelayanan Sistem Informasi dan Tanggapan Aduan Publik). Ruang lingkup SITANGGAP yaitu memberikan pelayanan pengaduan masyarakat yang meliputi keluhan, pertanyaan, kritik, dan saran atas penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemkot Balikpapan.

Seperti yang dikatakan oleh kepala bagian Humas dan Protokol Pemkot Balikpapan yang mengatakan bahwa:

“Balikpapan juga memiliki aplikasi SITANGGAP yang tersedia di apple store maupun play store dan aplikasi ini bertujuan untuk memberikan pelayanan pengaduan masyarakat meliputi keluhan, pertanyaan, kritik dan saran atas penyelenggaraan setiap pelayanan publik terhadap masyarakat di kota Balikpapan selain itu juga Humas dan Protokol Pemkot Balikpapan berpatokan terhadap Undang Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik dan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik” (Wawancara 7 Juni 2021)

Sama halnya dengan hasil wawancara NL salah satu pegawai bagian Humas dan Protokol Pemkot Balikpapan yang mengatakan bahwa:

“Kalau mengenai *Public Relation* Pemerintah di Kota Balikpapan salah satu tugasnya yaitu pemberi penjelasan karena Humas wajib menyuarakan apa yang dikerjakan pemerintah dan memberikan penjelasan atau menampung informasi apa yang diminta oleh publik atau masyarakat dari situlah Humas dan Protokol Pemkot Balikpapan banyak bekerja sama dengan media-media yang ada selain itu Humas dan Protokol Pemkot Balikpapan memiliki aplikasi yang bisa didownload yaitu SITANGGAP aplikasi ini bertujuan untuk memberikan pelayanan pengaduan masyarakat terhadap pemerintah di Kota Balikpapan” (Wawancara 7 Juni 2021)

Dan menurut Bapak NL juga demikian bahwa salah satu tugas Humas dan Protokol yaitu sebagai fasilitator pemecahan masalah yang diperjelas dalam peraturan daerah Nomor 21 Tahun 2019 tentang tugas Humas dan Protokol salah

satunya menyiapkan bahan penjelasan publik terhadap suatu keadaan tertentu yang memerlukan respon cepat sesuai arahan pimpinan.

Wawancara yang dilakukan dengan salah satu masyarakat Kota Balikpapan Bapak Firman Pristiawan yaitu:

“Sebagai fasilitator pemecahan masalah menurut saya sudah terlaksana dengan baik karena dengan adanya media social pemerintah cepat menanggapi dengan berita-berita hoax yang terjadi di kota Balikpapan, bukan hanya itu tugas Humas Pemkot Balikpapan sebagai fasilitator komunikasi berjalan dengan baik dengan adanya SITANGGAP walaupun belum sebagian masyarakat tau tentang aplikasi tersebut.” (Wawancara 7 Juni 2021)

Dan menurut penuturan narasumber tersebut sudah terlaksana dengan baik tugas hubungan masyarakat sebagai fasilitator pemecahan masalah.

Wawancara yang dilakukan dengan salah satu masyarakat Kota Balikpapan Ibu Ratu yaitu:

“Menurut saya tugas *Public Relation* Pemerintah di Kota Balikpapan mengenai fasilitator pemecahan masalah sudah terlaksana dengan baik dengan terbukanya Informasi yang bisa didapatkan diberbagai media menurut saya itu sudah berjalan dengan baik, karena menurut saya masalah yang terjadi akibat tidak terbukanya suatu informasi terhadap publik itulah kenapa saya katakan bahwa fasilitator pemecahan masalah di Pemerintah Kota Balikpapan sudah terjalin dengan baik.” (Wawancara 7 Juni 2021)

Berdasarkan penuturan narasumber tersebut tugas *Public Relation* Pemerintah dalam hal sebagai fasilitator pemecahan masalah sudah berjalan dengan baik antara instansi dengan publik itu sendiri.

## 2. Hambatan *Public Relation* Pemerintah di Kota Balikpapan

*Public Relation* atau Hubungan Masyarakat Pemerintah di Kota Balikpapan dalam mempertahankan citra Kota Balikpapan tidak selamanya berjalan sesuai

dengan apa yang telah ditentukan sebelumnya. Humas kota Balikpapan memiliki hambatan dalam pelaksanaan publik relation sehingga mempengaruhi proses pelaksanaan tugas dalam membangun citra kota Balikpapan.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Kepala Bagian Humas dan Protokol Pemerintah Kota Balikpapan yang mengatakan bahwa :

“Hambatan yang terjadi di instansi Humas Pemkot Balikpapan salah satunya yaitu Sumber Daya Manusia yang terbatas secara kuantitas maupun secara kualitas inilah yang menyebabkan pegawai Humas Pemkot Balikpapan terkadang tugasnya bertambah dan tidak efisien walaupun pekerjaan itu semua terjal dengan baik dan disinilah peran manajemen kepegawaian dalam mengatur sumber daya manusia yang terbatas agar fungsi tugas Humas Pemkot Kota Balikpapan tetap terjal dengan baik.” (Wawancara 7 Juni 2021)

Berdasarkan penuturan narasumber dapat disimpulkan bahwa hambatan yang terjadi di instansi Humas dan Protokol Pemkot Balikpapan yaitu terbatasnya sumber daya manusia baik kuantitas dan kualitas yang dimiliki, sehingga tugas pegawai humas Pemkot Balikpapan bertambah dan berpengaruh pada kualitas kinerja yang dilakukan pegawai.

Sama halnya dengan hasil wawancara NL salah satu pegawai Humas dan Protokol Pemerintah Kota Balikpapan yang mengatakan bahwa :

“Kekurangannya sumber daya manusia membuat kinerja pegawai di Humas dan Protokol Pemkot Balikpapan kurang efisien karena terjadinya tugas yang menumpuk atau bertambah sehingga terkadang akibat dari beban kerja yang diterima oleh pegawai dapat menjadi sebuah hambatan dan tantangan tersendiri untuk diselesaikan dalam kurun waktu yang seminimal mungkin karena menjadi sebuah kewajiban dan tanggungjawab para pegawai untuk bekerjasama dalam mengatasi setiap hambatan yang ada. tetapi dengan kekurangan tersebut Humas Pemkot Balikpapan bisa meminimalisir sehingga tugas dan fungsinya tetap berjalan dengan baik.” (Wawancara 7 Juni 2021)

Berdasarkan penuturan narasumber dapat disimpulkan bahwa hambatan yang disebabkan karena kurangnya sumberdaya manusia mengakibatkan tugas pegawai lebih bertambah dan menjadi beban kerja yang harus diselesaikan dengan menggunakan waktu seminimal mungkin agar tugas-tugas yang diberikan tidak menghambat terlaksananya proses pelayanan.

Sama halnya dengan hasil wawancara Kepala Bagian Humas dan Protokol Pemkot Balikpapan yang mengatakan bahwa:

“Sumber daya manusia yang ada tidak sesuai dengan kuantitas atau jumlah yang dibutuhkan Humas dan Protokol Pemkot Balikpapan dalam hal ini masih membutuhkan tambahan sumber daya manusia.” (Wawancara 7 Juni 2021)

Berdasarkan penuturan narasumber dapat disimpulkan bahwa hambatan yang terjadi yaitu kurangnya sumber daya manusia dalam hal ini masih membutuhkan tambahan sumber daya manusia di Bagian Humas dan Protokol Pemerintah Kota Balikpapan sehingga dengan tersedianya sumberdaya manusia diharapkan mampu mengatasi hambatan humas dalam menjalankan tugas-tugasnya.

Hasil wawancara dengan salah satu pegawai Bagian Humas dan Protokol Pemkot Balikpapan yang mengatakan bahwa:

“Hambatan yang terjadi didalam Humas Pemerintah Kota Balikpapan yaitu sumber daya manusia yang masih kurang sehingga banyak pekerjaan yang mengharuskan untuk ditangani oleh beberapa anggota disini.” (Wawancara 7 Juni 2021)

Berdasarkan penuturan narasumber dapat disimpulkan bahwa hambatan yang terjadi yaitu kurangnya sumber daya manusia sehingga mengharuskan untuk

ditangani beberapa anggota di Bagian Humas Pemkot Balikpapan. Dalam hal ini para anggota pegawai dibagian humas diharuskan untuk menyelesaikan tugas tersebut karena jika tugas tersebut tidak dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan maka akan terjadi penumpukan tugas yang akan berpengaruh pada efektifitas dan efisiensi dalam proses pelaksanaan kewajiban dalam menyelesaikan tugas sebagai pelayan publik.

Hasil wawancara dengan salah satu pegawai Bagian Humas dan Protokol Pemkot Balikpapan yang mengatakan bahwa:

“Hambatan atau kekurangan diinstansi Humas Pemkot Balikpapan adalah kurangnya sumber daya manusia atau SDM yang bekerja disini sehingga terkadang terjadinya penumpukan kerja terhadap anggota yang ada di Humas Pemkot Balikpapan.” (Wawancara 7 Juni 2021)

Berdasarkan penuturan narasumber dapat disimpulkan bahwa hambatan yang terjadi yaitu kurangnya sumber daya manusia yang terkadang membuat terjadinya penumpukan kerja sehingga alasan utama terjadinya penumpukan tersebut disebabkan karena kuantitas pegawai humas yang masih minim.

Wawancara yang dilakukan dengan masyarakat di Kota Balikpapan Bapak Firman Pristiawan yang mengatakan bahwa:

“saya sebagai masyarakat yang terkadang memantau seperti mengikuti perkembangan Kota Balikpapan merasa bahwa sebenarnya penginformasian dari pemerintah itu cukup jelas namun pada beberapa informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat itu kurang *terekspose*, misalnya informasi terkait pengaduan yang dimana pengaduan itu sebenarnya penting diketahui masyarakat luas terutama masyarakat Kota Balikpapan agar masyarakat dapat ikut serta terlibat dalam membangun citra Kota Balikpapan. Jadi kalau ditanya menurut pendapat saya sejauh ini penginformasian terkait Kota Balikpapan dan pemerintahan saya rasa sudah

baik namun itu tadi seperti yang saya katakan bahwa alangkah baiknya jika ada sarana atau media yang diperuntukkan untuk publik sebaiknya lebih diperkenalkan lagi, seperti setau saya ada yang namanya aplikasi SITANGGAP mungkin bisa disebar luaskan lagi informasi terkait aplikasi tersebut agar fungsinya sebagai sarana atau media yang dapat melihat dan merespon keluhan, pertanyaan, dan kritik masyarakat dapat dijalankan dengan baik dan bukan hanya sekedar aplikasi saja, pada intinya kita sebagai masyarakat berharap agar pemerintah dapat terus mengembangkan pelayanan karena kita juga tidak tau seperti apa kondisi-kondisi yang terjadi pada saat pelaksanaan tugas.” (Wawancara 10 Juni 2021)

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat dapat disimpulkan bahwa yang menjadi harapan masyarakat adalah agar pemerintah terus meningkatkan kualitas pelayanan terutama dalam memberikan informasi terkait adanya sebuah media yang dapat digunakan oleh masyarakat dalam ikut serta untuk memberikan kontribusi berupa saran, kritik dan lainnya sebagai bentuk kontribusi dalam membangun citra Kota Balikpapan.

Seperti yang kita ketahui bahwa Humas Kota Balikpapan memiliki sumberdaya manusia atau pegawai yang terbatas bahkan dikatakan masih kurang sehingga berdampak pada kinerja pegawai terkait penumpukan tugas yang secara tidak langsung mempengaruhi efektifitas dan efisiensi pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas tertentu.

Wawancara yang dilakukan dengan salah satu masyarakat di Kota Balikpapan Ibu Ratu yang mengatakan bahwa:

“Sependek pengetahuan saya terkait tugas Humas secara umum lebih kapada membangun koordinasi atau hubungan baik itu dalam internal pemerintah atau membangun hubungan dengan publik atau masyarakat, nah kalau ditanya terkait Humas Pemerintah Kota Balikpapan sudah berjalan sebagaimana mestinya namun untuk beberapa tugas yang terkait penyebar luasan informasi terkait media yang dapat membantu masyarakat dalam

menyuarakan pendapat mereka masih kurang dijangkau dan diketahui masyarakat jadi menurut saya kinerja Humas Kota Balikpapan sudah baik namun masih perlu untuk dimaksimalkan.” (Wawancara 10 Juni 2021)

Berdasarkan penuturan narasumber dapat disimpulkan bahwa terkait pelaksanaan tugas Humas Pemerintah Kota Balikpapan sudah berjalan dengan baik namun perlu untuk dimaksimalkan terutama dalam pelayanan yang melibatkan masyarakat dalam hal berpartisipasi membangun citra Kota Balikpapan. Sesuai yang menjadi hambatan Humas Kota Balikpapan yaitu kurangnya sumberdaya manusia sehingga mengakibatkan kurang maksimalnya kinerja pegawai dalam menyebarkan beberapa informasi terkait media yang dapat digunakan masyarakat untuk berpartisipasi membangun Kota Balikpapan.

#### **E. Pembahasan Hasil Penelitian**

*Public Relations* (PR) atau biasa disebut dengan Humas merupakan fungsi manajemen untuk membangun dan mempertahankan hubungan yang baik antara organisasi atau instansi dengan publiknya karena hal itu mempengaruhi kesuksesan dan kegagalan dalam organisasi tersebut, adanya humas yaitu untuk membina hubungan yang baik yang timbul dari publik maupun instansi.

Secara garis besar salah satu tugas Public Relation atau Hubungan Masyarakat terbagi menjadi tiga yaitu sebagai pemberi penjelasan, sebagai fasilitator komunikasi, dan sebagai fasilitator pemecahan masalah apabila ketiga tugas terjalan dengan baik maka terciptanya citra yang baik tersebut terhadap masyarakat

Menurut Surya (2015) skripsi yang berjudul “Strategi Humas Dalam Mempertahankan Citra Kota Tangerang Sebagai Kota Peraih Adipura”

menunjukkan bahwa strategi Humas pemerintah Kota Tangerang untuk menciptakan dan menumbuhkan hubungan yang baik (*good relationship*) Antara lembaga dengan para stakeholders dengan melaksanakan fungsi manajemen humas seperti tahap menentukan masalah (*fact finding*), perencanaan dan pemrograman dan tahap evaluasi serta Koordinasi yang aktif dengan stakeholders akan mengefektifkan manajemen pengelolaan sumber daya yang terbatas, Masyarakat Kota Tangerang memiliki persepsi dan sikap Positif terhadap program Adipura Kota Tangerang. Faktor persepsi yang paling mempengaruhi sikap masyarakat terhadap program Adipura Kota Tangerang, yaitu faktor ketertarikan dan pengetahuan.

Dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Humas atau *Public Relation* dalam mempertahankan citra kota lebih kepada untuk menciptakan dan menumbuhkan hubungan yang baik (*good relations*) dengan para stakeholders sedangkan masyarakat berperan sebagai responden yang memberikan presepsi terkait strategi Humas dalam membangun citra kota sebagai peraih adipura. Sedangkan didalam penelitian ini yang berjudul "Public Relation Pemerintah Di Kota Balikpapan" berfokus kepada tugas Humas dalam mempertahankan citra di Kota Balikpapan, adapun temuan yang didapat dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Tugas Public Relation Pemerintah dalam mempertahankan citra di Kota Balikpapan
  - a. Pemberi penjelasan, dalam hal ini salah satu tugas Humas Pemerintah Kota Balikpapan yaitu sebagai pemberi penjelasan yang bisa dilaksanakan secara formal ataupun informal dan dilihat dari bagaimana

permasalahan tersebut.

- b. Sebagai fasilitator komunikasi, Humas dan Protokol Pemkot Balikpapan lebih memanfaatkan media social karena perkembangan zaman dan dilihat juga dari banyaknya peminat masyarakat terhadap media social seperti pengguna Instagram, Facebook, maupun Twitter.
- c. Sebagai fasilitator pemecahan masalah, Humas dan Protokol Pemkot Balikpapan memiliki sarana aplikasi yaitu SITANGGAP dengan memberikan pelayanan pengaduan masyarakat yang meliputi keluhan, pertanyaan, kritik, dan saran atas penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam penelitian ini terdapat keterlibatan antara pemerintah dan masyarakat. Pemerintah selaku pelaksanaan tugas Humas dan penyediaan sarana untuk masyarakat agar dapat terlibat dalam membangun citra Pemerintah di Kota Balikpapan.

## 2. Hambatan Public Relation Pemerintah Di Kota Balikpapan

Menurut Surya (2015) skripsi yang berjudul “Strategi Humas Dalam Mempertahankan Citra Kota Tangerang Sebagai Kota Peraih Adipura” menunjukkan bahwa tidak adanya hambatan yang dihadapi oleh Humas dalam mempertahankan citra Kota Tangerang sebagai kota peraih adipura. Sedangkan didalam penelitian ini yang berjudul “Public Relation Pemerintah di Kota Balikpapan” memiliki hambatan yang terjadi didalam proses melaksanakan tugas-tugas *Public Relation* yaitu kurangnya sumber daya manusia yang berdampak pada kurang maksimalnya pelaksanaan tugas pegawai Public Relation Pemerintah di Kota Balikpapan.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi dilapangan tentang *Public Relation* Pemerintah di Kota Balikpapan dalam mempertahankan citra Di Kota Balikpapan dapat disimpulkan bahwa:

1. Dalam menjalankan tugas-tugasnya *Public Relation* Pemerintah di Kota Balikpapan yaitu sebagai pemberi penjelasan telah menjalankan tugasnya dengan memberikan penjelasan, meluruskan terhadap hal-hal yang menyimpang atau yang masyarakat pertanyakan kepada pemerintah dan sebagai fasilitator komunikasi juga telah dilaksanakan dengan baik dengan memanfaatkan media social, media cetak, dan media elektronik sebagai pusat informasi dan publikasi kepada publik atau masyarakat dalam mempertahankan citra di Kota Balikpapan.
2. Dalam aspek hambatan yang di hadapi oleh Humas dan Protokol atau *Public Relation* Pemerintah di Kota Balikpapan yaitu kurangnya sumber daya manusia yang terbatas secara kuantitas dan kualitas sehingga berdampak pada kurang maksimalnya pelaksanaan tugas pegawai *Public Relation* atau Humas Pemerintah di Kota Balikpapan.

## B. Saran

1. Disarankan kepada Instansi bagian Humas dan Protokol atau *Public Relation* Pemerintah di Kota Balikpapan agar memaksimalkan tugas-tugasnya yaitu sebagai juru bicara pemerintah, memberikan informasi kepada masyarakat dan mempublikasikan tentang keunggulan daerah di Kota Balikpapan
2. Disarankan kepada Instansi bagian Humas dan Protokol atau *Public Relation* Pemerintah di Kota Balikpapan harus lebih memperhatikan kualitas kerja dan meningkatkan sumber daya manusia dengan membuka lowongan pekerjaan khususnya di bagian Humas dan Protokol Pemerintah di Kota Balikpapan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aras, M. (2014). Kegiatan Government Public Relation dalam Membangun Komunikasi dengan Dunia Pers: Studi Kasus Humas Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Timur. *Humaniora*, 5(2), 1056. <https://doi.org/10.21512/humaniora.v5i2.3221>
- Balikpapan, B. P. S. K. (2019). *BPS Kota Balikpapan*. Balikpapankota.Bps.Go.Id.
- Balikpapan, S. D. K. (2014). *Pemerintah Kota Balikpapan*. Setdakot.Balikpapan.Go.Id. <http://setdakot.balikpapan.go.id/content/83/bagian-humas-dan-protokol>
- Hastuti. (2018). Strategi Komunikasi Humas Dalam Membentuk Citra Public Communication Strategies To Form Government Images in the City of Baubau. *Jurnal Kajian Komunikasi*, I(II), 1–9.
- Kasmirus, W. (2013). Peran Kehumasan Dalam Membangun Citra Pemerintah di Kabupaten Kutai Barat. *Jurnal Administrasi Reform*, 1(1), 190–208.
- Kholisoh, N. (2015). Strategi Komunikasi Public Relations dan Citra Positif Organisasi (Kasus Public Relations Rumah Sakit “X” di Jakarta). *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 13(3), 195–209. <http://jurnal.upnyk.ac.id/index.php/komunikasi/article/view/1459>
- Lattimore. (2010). *Public Relation Profesi dan Praktik*. Salemba Humanika.
- Lubis, E. E. (2012). Peran Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintah. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 12(1), 51–60.
- Muchtar, K., & Herdiana, D. (2016). Strategi Humas dalam mempertahankan citra kota. *Jurnal Anida*, 15(2), 1–22.
- Mulyadi, D. (2018). *Studi kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. alfabeta.
- Nada, M. M. C., Rembang, M., & Reiner, O. (2017). Peran Humas Dalam Membangun Citra Pemerintah Daerah Kabupaten Minahasa Selatan. In *Peran Humas Dalam Membangun Citra Pemerintah Daerah Kabupaten Minahasa Selatan*.
- Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 6 Tahun 2012 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi dan Susunan Organisasi Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
- Rini, K., Rusmiwari, S., & Widodo, H. (2017). Peran Humas Dalam Meningkatkan

Citra Universitas Tribhuwana Tunggaladewi. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tunggaladewi*, 6(1), 137221.

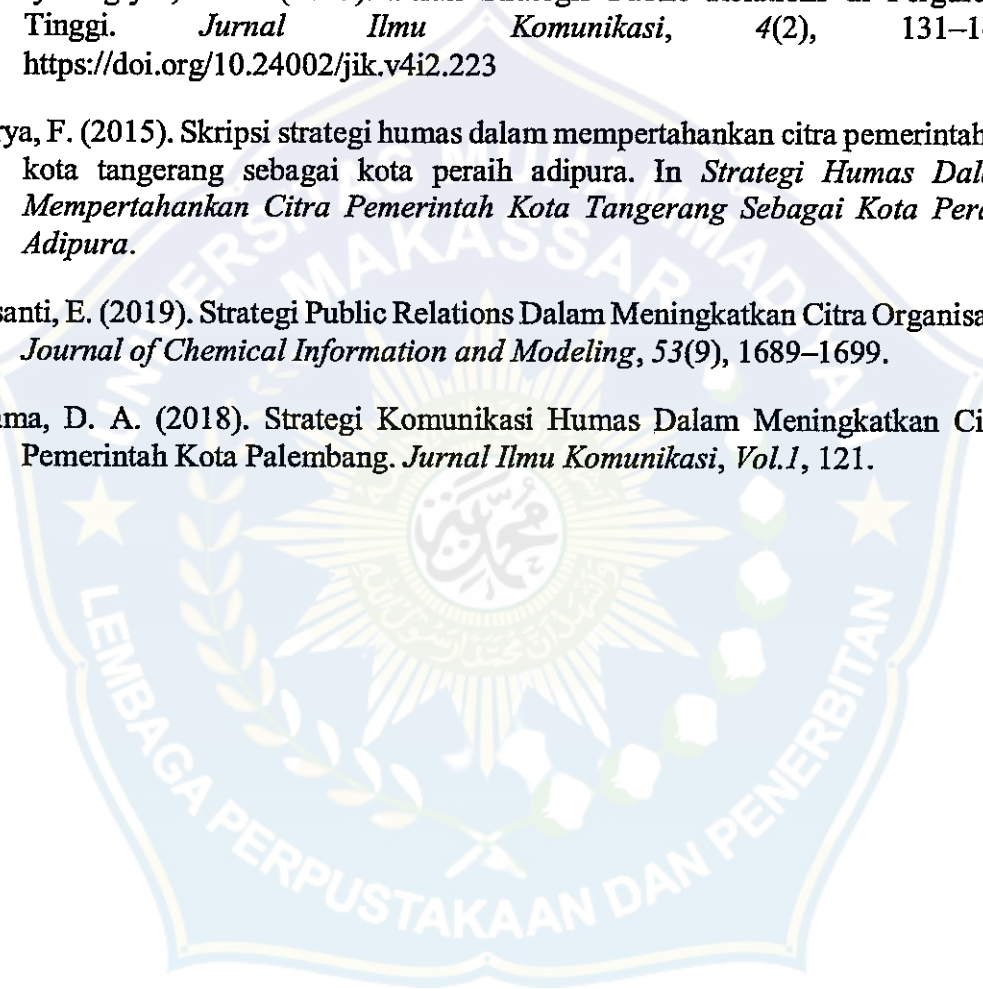
Safitri, A. B. (2014). Peranan Humas Dalam Membangun Citra. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2(3), 2054–2067.

Sulistyaningtyas, I. D. (2013). Peran Strategis Public Relations di Perguruan Tinggi. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(2), 131–144.  
<https://doi.org/10.24002/jik.v4i2.223>

Surya, F. (2015). Skripsi strategi humas dalam mempertahankan citra pemerintahan kota tangerang sebagai kota peraih adipura. In *Strategi Humas Dalam Mempertahankan Citra Pemerintah Kota Tangerang Sebagai Kota Peraih Adipura*.

Susanti, E. (2019). Strategi Public Relations Dalam Meningkatkan Citra Organisasi. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.

Utama, D. A. (2018). Strategi Komunikasi Humas Dalam Meningkatkan Citra Pemerintah Kota Palembang. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Vol.1, 121.





**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**



Gambar 1 Wali Kota Balikpapan menerima penghargaan dari ombudsman. Balikpapan berhasil meraih predikat nomor 1 di Indonesia sebagai terbaik pelayanan publik untuk pemerintah kota 2021



Gambar 2 Wali Kota Balikpapan menerima penghargaan piala adipura pada tahun 2019



Gambar 3 Kantor Pemerintah Kota Balikpapan



Gambar 4 Kantor Bagian Humas dan Protokol Pemkot Balikpapan



Gambar 5 wawancara bersama kepala bagian Humas dan Protokol Pemkot Balikpapan



Gambar 6 Wawancara bersama pegawai bagian Humas dan Protokol Pemkot Balikpapan



Gambar 7 Wawancara bersama pegawai bagian Humas dan Protokol Pemkot Balikpapan



Gambar 8 Wawancara bersama salah satu masyarakat Kota Balikpapan



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Sultan Abdulnabih No. 259 Telp. 84-6622 Fax. (0411) 986-5588 Makassar 90231 Email: [lp3m@ummh.ac.id](mailto:lp3m@ummh.ac.id)



Nomor : 1654/05/C.4-VIII/IV/40/2021

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak / Ibu Walikota Balikpapan

Cq. Ka. Badan Kesbang. Politik & Linmas

di

Kalimantan Timur

10 Ramadhan 1442 H

22 April 2021 M

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0627/FSP/A.6-VIII/IV/1442 H/2021 M tanggal 21 April 2021, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : ACHMAD SYAMSUDDIN

No. Stambuk : 105611101617

Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan skripsi dengan judul :

**"Public Relation Pemerintah di Kota Balikpapan"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 26 April 2021 s/d 26 Juni 2021.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran katzirna.

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ



Dr. H. Abubakar Idhan, MP.  
NBM 101 7716



## PEMERINTAH KOTA BALIKPAPAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU

Jl. Ruhui Rahayu No. 09 RT. 08 Telp. (0542) 8512311, Fax. (0542) 8702699  
BALIKPAPAN

### IZIN PENELITIAN

Nomor : 070/ 28 /PM/DPMPT

**A. Dasar :**

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2014 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian;
3. Peraturan Daerah Kota Balikpapan Nomor 02 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Balikpapan;
4. Peraturan Walikota Nomor 18 Tahun 2017 tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu.

**B. Memperhatikan :**

1. Surat Majelis Pendidikan Tinggi Pimpinan Pusat Muhammadiyah Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 1654/05/C.4-VIII/IV/40/2021 tanggal 22 April 2021 Perihal Permohonan Ijin Penelitian.
2. Surat Permohonan Izin Penelitian Sdr. **ACHMAD SYAMSUDDIN**, Mahasiswa Program Studi (S1) Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, tanggal 25 Mei 2021

**Memberikan Izin Penelitian kepada :**

- |                      |   |   |
|----------------------|---|---|
| a. Nama              | : | <b>ACHMAD SYAMSUDDIN</b>  |
| b. NIM               | : | <b>10561 1101617</b>  |
| c. Jabatan/Identitas | : | Mahasiswa Program Studi (S1) Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar |
| d. Untuk melakukan   | : | Penelitian/Skripsi " Public Relation Pemerintah di Kota Balikpapan "  |
| e. Lokasi Penelitian | : | Bidang Humas dan Protokol Sekdakot Balikpapan dan Perangkat Kecamatan ( Kelurahan Sungai Nangka dan Kelurahan Damai Bahagia )         |
| f. Waktu Penelitian  | : | 26 April 2021 s/d 26 Juni 2021  |
| g. Penanggungjawab   | : | 1. Dr. Andi Rosdianti Razak, M. Si ( Dosen Pembimbing I )<br>2. Dr. Muhammad Yahya, M.Si ( Dosen Pembimbing II )                      |
| h. Anggota           | : |   |
| i. Dengan ketentuan  | : |   |

1. Wajib memberitahukan maksud dan tujuan penelitian kepada Pihak Terkait sebelum melakukan kegiatan.
2. Dilarang melakukan kegiatan yang tidak sesuai dengan judul penelitian yang dimaksud tersebut diatas.
3. Izin Penelitian ini berlaku **6 (enam) bulan** sejak tanggal diterbitkan.
4. Wajib menyampaikan laporan hasil penelitian yang dilakukan kepada Walikota Balikpapan Cq. Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kota Balikpapan.

Demikian Izin Penelitian ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



**Tembusan disampaikan kepada Yth :**

1. Walikota Balikpapan;
2. Kapolresta Balikpapan;
3. Kepala Kesbangpol Balikpapan;

Lt-PM-DPMPT



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**

Alamat kantor: Jl.Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT**

**UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,  
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:**

Nama : Achmad Syamsuddin  
NIM : 105611101617  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

| No | Bab   | Nilai | Ambang Batas |
|----|-------|-------|--------------|
| 1  | Bab 1 | 9 %   | 10 %         |
| 2  | Bab 2 | 25 %  | 25 %         |
| 3  | Bab 3 | 10 %  | 10 %         |
| 4  | Bab 4 | 9 %   | 10 %         |
| 5  | Bab 5 | 4 %   | 5 %          |

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 19 Januari 2022 *h*  
Mengetahui

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,

  
**Nursimah S. Hum, M.I.P**  
NBM. 964 591

# Achmad Syamsuddin

## 105611101617 BAB I

by Tahap Tutup



mission date: 19-Jan-2022 08:20AM (UTC+0700)

mission ID: 1743847573

ame: BAB\_I\_-\_2022-01-19T122020.371.docx (24.35K)

count: 796

acter count: 5426

ORIGINALITY REPORT

|                  |                  |              |                |
|------------------|------------------|--------------|----------------|
| 9%               | 3%               | 0%           | 6%             |
| SIMILARITY INDEX | INTERNET SOURCES | PUBLICATIONS | STUDENT PAPERS |

PRIMARY SOURCES

|   |  |    |
|---|--|----|
| 1 | Submitted to Universitas Islam Indonesia | 4% |
|   | Student Paper                            |    |
| 2 | Submitted to Academic Library Consortium | 2% |
|   | Student Paper                            |    |
| 3 | digilib.uns.ac.id                        | 2% |
|   | Internet Source                          |    |
| 4 | repository.radenintan.ac.id              | 2% |
|   | Internet Source                          |    |

Exclude quotes

Exclude bibliography

Exclude matches



# Achmad Syamsuddin

## 105611101617 BAB II

by Tahap Tutup



**mission date:** 19-Jan-2022 08:21AM (UTC+0700)

**mission ID:** 1743847770

**name:** BAB\_II\_-\_2022-01-19T122032.761.docx (51.75K)

**rd count:** 1359

**racter count:** 9390

ORIGINALITY REPORT

25%

SIMILARITY INDEX

29%

INTERNET SOURCES

14%

PUBLICATIONS

21%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

|   |   |    |
|---|---|----|
| 1 | <a href="http://www.neliti.com">www.neliti.com</a><br>Internet Source                           | 5% |
| 2 | <a href="http://core.ac.uk">core.ac.uk</a><br>Internet Source                                   | 5% |
| 3 | <a href="http://repository.uma.ac.id">repository.uma.ac.id</a><br>Internet Source               | 3% |
| 4 | <a href="http://repo.iainbatusangkar.ac.id">repo.iainbatusangkar.ac.id</a><br>Internet Source   | 3% |
| 5 | Submitted to Sriwijaya University<br>Student Paper  | 3% |
| 6 | <a href="http://repository.radenintan.ac.id">repository.radenintan.ac.id</a><br>Internet Source | 2% |
| 7 | <a href="http://repository.uir.ac.id">repository.uir.ac.id</a><br>Internet Source               | 2% |
| 8 | <a href="http://123dok.com">123dok.com</a><br>Internet Source                                   | 2% |



# Achmad Syamsuddin

## 105611101617 BAB III

*by Tahap Tutup*



**Submission date:** 19-Jan-2022 08:21AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 1743847936

**File name:** BAB\_III\_-\_2022-01-19T122058.185.docx (20.75K)

**Word count:** 606

**Character count:** 4033

ORIGINALITY REPORT

|                  |                  |              |                |
|------------------|------------------|--------------|----------------|
| 10%              | 8%               | 4%           | 0%             |
| SIMILARITY INDEX | INTERNET SOURCES | PUBLICATIONS | STUDENT PAPERS |

PRIMARY SOURCES

|   |   |    |
|---|---|----|
| 1 | <a href="http://digilib.iain-jember.ac.id">digilib.iain-jember.ac.id</a><br>Internet Source   | 3% |
| 2 | Amilia Jamilatun, Febrianti Lestari, Susiana Susiana. "Pola sebaran jenis makroalga di zona intertidal perairan Malang Rapat Kecamatan Gunung Kijang, Kabupaten Bintan, Kepulauan Riau, Indonesia", <i>Akuatikisile: Jurnal Akuakultur, Pesisir dan Pulau-Pulau Kecil</i> , 2020<br>Publication | 2% |
| 3 | <a href="http://dspace.uii.ac.id">dspace.uii.ac.id</a><br>Internet Source   | 2% |
| 4 | <a href="http://id.123dok.com">id.123dok.com</a><br>Internet Source   | 2% |
| 5 | <a href="http://media.neliti.com">media.neliti.com</a><br>Internet Source   | 2% |

Exclude quotes

Exclude bibliography

Exclude matches



# Achmad Syamsuddin

## 105611101617 BAB IV

by Tahap Tutup



mission date: 19-Jan-2022 08:22AM (UTC+0700)

mission ID: 1743848252

name: BAB\_IV\_-\_2022-01-19T122124.185.docx (77.42K)

d count: 3048

acter count: 20838

ORIGINALITY REPORT

|                  |                  |              |                |
|------------------|------------------|--------------|----------------|
| 9%               | 10%              | 3%           | 11%            |
| SIMILARITY INDEX | INTERNET SOURCES | PUBLICATIONS | STUDENT PAPERS |

PRIMARY SOURCES

|   |   |    |
|---|---|----|
| 1 | <a href="http://peraturan.go.id">peraturan.go.id</a><br>Internet Source                       | 3% |
| 2 | <a href="http://fexdoc.com">fexdoc.com</a><br>Internet Source                                 | 2% |
| 3 | Submitted to Udayana University<br>Student Paper  | 2% |
| 4 | Submitted to Universitas Nasional<br>Student Paper  | 2% |
| 5 | <a href="http://repository.uinbanten.ac.id">repository.uinbanten.ac.id</a><br>Internet Source | 2% |

Include quotes

Exclude matches

Exclude matches

Include bibliography

Exclude matches

# Achmad Syamsuddin

## 105611101617 BAB V

by Tahap Tutup



**Submission date:** 13-Jan-2022 11:15AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 1740947883

**File name:** BAB\_V\_2\_1.docx (14.25K)

**Word count:** 213

**Character count:** 1382

ORIGINALITY REPORT

4%

SIMILARITY INDEX

4%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

jurnalsrigunting.wordpress.com  
Internet Source

4%

Exclude quotes

On

Exclude bibliography

On

Exclude matches

2%



## RIWAYAT HIDUP



Achmad Syamsuddin, dilahirkan di Balikpapan pada tanggal 06 Mei 1999 merupakan anak keempat dari empat bersaudara dan merupakan anak pasangan dari Bapak La Djali dan Ibu Saimah. Penulis beragama Islam dan tinggal di Balikpapan, Kota Balikpapan, Provinsi Kalimantan Timur. Jenjang Pendidikan Penulis yaitu menyelesaikan pendidikan di Sekolah Dasar Negeri 017 Balikpapan Selatan, Kota Balikpapan pada tahun 2011, SMP Negeri 10 Balikpapan Selatan, Kota Balikpapan pada tahun 2014, SMA Negeri 4 Balikpapan selatan, Kota Balikpapan pada tahun 2017 dan melanjutkan pendidikan perguruan tinggi tepatnya di Universitas Muhammadiyah Makassar, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Ilmu Administrasi Negara.

Penulis sangat bersyukur diberi kesempatan oleh Allah SWT untuk memperkaya ilmu dan dapat membahagiakan orang tua dan keluarga serta berusaha menjadi manusia yang berguna bagi agama, keluarga, masyarakat, bangsa dan negara.