

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan informasi dan komunikasi di era globalisasi saat ini berlangsung sangat cepat, ditunjang dengan kemajuan teknologi yang membuat peranan media massa semakin efektif dalam penyebarluasan informasi. Media massa merupakan sarana komunikasi massa yang digunakan untuk menyampaikan pesan, gagasan, atau informasi kepada publik secara massal. Menurut Cangara, media massa adalah sarana atau alat yang digunakan dalam penyampaian pesan dari sumber kepada khalayak dengan menggunakan alat-alat komunikasi seperti surat kabar, film, radio dan televisi (Cangara, 2010 : 123, 126).

Media massa juga merupakan sarana dalam teknologi komunikasi. Media massa terdiri atas media massa cetak dan media massa elektronik. Media massa cetak meliputi surat kabar, majalah dan tabloid. Sedangkan media massa elektronik meliputi media massa audio atau suara, yaitu radio; dan media massa audio visual atau suara dan gambar, yaitu televisi dan film. Dalam proses penyampaian pesan melalui media massa berlangsung cepat, serentak, dan satu arah, serta dapat menjangkau secara luas dan tidak terbatas geografis dan kultural. Maka dari itu, media massa disebut sebagai *message multiplier* atau mempunyai kemampuan untuk menyampaikan pesan secara cepat kepada masyarakat luas dalam waktu bersamaan (Moerdijati, 2016 : 184-185).

Media massa memiliki kekuatan untuk mempengaruhi opini publik terhadap pesan yang disampaikan dan menimbulkan citra, baik citra positif atau negatif pada

pihak-pihak yang diberitakan. Dikarenakan media massa memiliki peran yang besar bagi keberlangsungan suatu organisasi/instansi/lembaga/perusahaan.

Media massa berfungsi sebagai sarana untuk menyampaikan publikasi informasi kepada masyarakat luas dan publik (*stakeholder*) secara umum. Untuk itu, setiap organisasi/instansi/lembaga/perusahaan perlu mengoptimalkan peran *public relations* atau hubungan masyarakat (humas). Selain itu, media massa juga merupakan media kontrol atau pihak yang menentukan apakah sebuah informasi tentang organisasi kredibel atau tidak untuk diberitakan, karena media dapat memilih informasi yang diberikan oleh praktisi *public relations* yang bermanfaat atau tidak bermanfaat untuk berita (Supa & Zoch, 2009).

Public relations atau hubungan masyarakat (humas) adalah fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik serta bermanfaat antara organisasi dengan publik yang mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi tersebut (Cutlip, Center & Broom, 2006 : 6) dalam Kriyantono (2008). Selain itu, menurut Grunig & Hunt (1984:6) dalam Kriyantono (2008) menjelaskan *public relations* adalah manajemen komunikasi antara organisasi dengan publiknya. Dengan adanya *public relations* agar komunikasi berjalan dengan efektif, maka seorang *public relations* harus memahami apa yang diperlukan oleh publik.

Riset mengenai kegiatan *public relations* (humas) menyatakan bahwa dalam pelaksanaan tugas, *public relations* melaksanakan tiga peran, yaitu : 1) sebagai pemberi penjelasan, ialah orang yang bekerja sebagai konsultan dalam mendefinisikan masalah, dan menyarankan pilihan, serta memantau implementasi kebijakan. 2) sebagai fasilitator komunikasi, ialah orang yang bertugas dalam suatu lembaga/perusahaan/instansi yang berkaitan langsung dengan lingkungan serta

berperan untuk menjaga hubungan dan komunikasi dua arah. 3) sebagai fasilitator pemecahan masalah, ialah orang yang bekerja sama dengan senior untuk mengidentifikasi dan memecahkan masalah (Lattimore, 2010).

Berbicara mengenai peran *public relations* sebagai fasilitator komunikasi, sangat penting peranannya dalam menjaga hubungan dan komunikasi dua arah baik dengan publik internal maupun eksternal. Hal itu sangat berguna untuk kelangsungan suatu organisasi dalam menjalankan tugasnya sebagai praktisi *public relations*. *Public relations* memiliki tugas untuk menyampaikan informasi atau mempublikasikan kegiatan-kegiatannya kepada publik, meyakinkan, meraih simpati dan menarik perhatian publik terhadap sesuatu. Sehingga sebagai praktisi *public relations* yang kuat dapat memberikan pelayanan berupa informasi yang kredibel atau dapat dipercaya publik dan sebagai penyeimbang arus informasi bagi publik. Salah satunya seperti bidang humas dalam pemerintahan.

Berdasarkan Pedoman Umum Tata Kelola Kehumasan di Lingkungan Instansi Pemerintah Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Tahun 2011 menjelaskan bahwa humas pemerintah adalah lembaga humas atau praktisi humas pemerintah yang melakukan fungsi manajemen dalam bidang informasi dan komunikasi yang persuasif, efektif, dan efisien, untuk menciptakan hubungan yang harmonis dengan publiknya melalui berbagai sarana kehumasan dalam rangka menciptakan citra dan reputasi yang baik bagi instansi pemerintah.

Menurut Sari (2012), humas pemerintah dibentuk untuk mempublikasikan atau menyebarluaskan informasi mengenai kebijakan-kebijakan pemerintah, memberi informasi secara teratur tentang kebijakan, rencana-rencana serta hasil-hasil kerja institusi serta memberi pengertian kepada masyarakat tentang peraturan dan

perundang-undangan dan segala sesuatu yang berpengaruh terhadap kehidupan masyarakat. Humas pemerintah juga memberi masukan dan saran bagi para pejabat mengenai segala informasi yang diperlukan dan reaksi masyarakat terhadap kebijakan tersebut. Humas sendiri memiliki fungsi yang sangat penting dalam pemerintahan, salah satunya pemerintahan di tingkat Kabupaten.

Humas dan Protokol Pemerintah Kabupaten Jombang merupakan bagian dari instansi Pemerintah Kabupaten Jombang, dengan tugas pokok yang tertulis berdasarkan Peraturan Bupati Jombang Nomor 62 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Jombang pada sub bagian peliputan dan pemberitaan, yaitu menyiapkan dan menyusun bahan koordinasi pelaksanaan pelayanan serta penyampaian informasi dan komunikasi melalui penerbitan (media cetak), radio, televisi, dan film serta *press release* kegiatan kepala daerah dan wakil kepala daerah untuk memperjelas penyampaian informasi mengenai program pemerintahan daerah bagi masyarakat setempat. Hal tersebut dilakukan sebagai upaya untuk mempertahankan citra positif instansi.

Humas Pemerintah Kabupaten Jombang dalam mempertahankan citra positifnya perlu membina hubungan baik dengan media massa, dimana peran media massa sangat strategis dalam mendukung tugas-tugas kehumasan. Hal itu bertujuan agar mampu memanfaatkan media massa untuk membangun reputasi atau citra yang positif bagi Pemerintah Kabupaten Jombang. Tentu saja hal itu berkaitan dengan salah satu peran humas, yaitu sebagai fasilitator komunikasi, dimana penting peranannya dalam menjaga hubungan dan komunikasi dua arah antara humas dan media massa dalam penyampaian informasi.

Penyampaian informasi yang dilakukan humas Pemerintah Kabupaten Jombang melalui media massa sangat berguna dalam menyampaikan informasi yang kredibel dan tepat melalui salah satu aktivitas yang dinamakan *media relations* atau hubungan dengan media. Dengan menjalin hubungan kerja sama yang baik dengan media akan menambah manfaat bagi humas maupun media dan dapat memperlancar tujuan-tujuan yang ingin dicapai oleh kedua belah pihak.

Menurut Frank Jeffkins dalam buku yang berjudul *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, mendefinisikan *media relations* adalah suatu kegiatan yang bertujuan untuk mencapai publikasi atau penyiaran berita dengan informasi semaksimal mungkin, sedangkan pada informasi yang disebarkan oleh humas dapat menciptakan pengenalan dan pengertian (Ruslan, 2007 : 168). Dengan kata lain, *media relations* merupakan aktivitas komunikasi untuk menjalin hubungan kerja sama antara humas dengan media massa dalam melaksanakan publisitas yang efektif.

Menurut Lesly, publisitas adalah penyebaran pesan atau informasi yang direncanakan dan dilakukan untuk mencapai tujuan melalui media tertentu, untuk kepentingan tertentu dari organisasi dan perorangan tanpa pembayaran tertentu pada media. Sehingga dalam pelaksanaan publisitas melalui aktivitas *media relations* dapat berlangsung dengan baik dan diharapkan akan terciptanya keberhasilan publikasi program kerja yang baik (Heryanto & Rumaru, 2013).

Pentingnya publisitas dalam *media relations* yaitu salah satunya pada saat humas Pemerintah Kabupaten Jombang mempunyai program kerja yang akan dilaksanakan dan harus diumumkan. Maka humas Pemerintah Kabupaten Jombang harus merancang strategi untuk menyampaikan informasi yang cepat, tepat, dan akurat

melalui aktivitas *media relations*. Hal itu dikarenakan *media relations* sebagai bentuk dari wujud komunikasi dan mitra humas Pemerintah Kabupaten Jombang untuk membuka ruang akses informasi yang dibutuhkan masyarakat Jombang. Terlebih informasi yang cepat, tepat, dan akurat sangat dibutuhkan masyarakat Jombang pada masa pandemi COVID-19.

Munculnya fenomena wabah COVID-19 mengejutkan Indonesia pada awal tahun 2020. COVID-19 merupakan virus yang pertama kali muncul di Wuhan, China pada akhir tahun 2019. Wuhan, China diketahui sebagai negara pertama yang terdampak virus membahayakan bahkan mematikan, sehingga menggemparkan seluruh dunia. Virus tersebut ditetapkan oleh WHO (*World Health Organization*) untuk diberi nama *Coronavirus disease* dan ditetapkan singkatan nama COVID-19 yaitu sebagai pandemi global.

Pandemi tersebut mempengaruhi seluruh aspek kehidupan masyarakat dan hampir semua sektor terkena dampak, tidak terkecuali sektor pemerintahan, khususnya pada Pemerintah Kabupaten Jombang. Dikutip dari laman Jombangkab.go.id, pada awal kemunculan pandemi COVID-19 di Jombang, Bupati Jombang Mundjidah Wahab menetapkan status darurat bencana wabah COVID-19 di wilayah Kabupaten Jombang, Jawa Timur yang berlaku mulai 26 Maret 2020. Sementara, saat ini Kabupaten Jombang berada di zona merah atau wilayah dengan tingkat risiko penularan tinggi penyebaran COVID-19. Disamping itu, berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Kabupaten Jombang pada 18 Juli 2021 jam 15.00 WIB, terdapat 7.133 jumlah masyarakat yang terkonfirmasi positif COVID-19. Melihat dari jumlah korban COVID-19 yang begitu naik, tentu saja peran humas Pemerintah Kabupaten Jombang sangat dibutuhkan di masa pandemi. Hal ini karena humas pemerintah memiliki peran

strategis dalam membangun komunikasi publik, khususnya untuk menyampaikan informasi dan kebijakan instansi kepada masyarakat.

Informasi yang disampaikan oleh humas Pemerintah Kabupaten Jombang pada masa pandemi COVID-19 berkaitan dengan dua isi publikasi pemberitaan, yaitu: 1) Informasi, berisi pesan yang menyajikan tentang kondisi wilayah, kategori zona, perkembangan jumlah korban yang terpapar COVID-19, serta kegiatan, program dan kebijakan pemerintah. 2) Edukasi, berisi himbauan-himbauan yang mengedukasi tentang pentingnya menerapkan protokol kesehatan di masa pandemi. Informasi-informasi tersebut perlu disampaikan kepada masyarakat Jombang sebagai upaya menanggulangi dampak dan menekan jumlah penambahan korban COVID-19.

Menghadapi kondisi pandemi COVID-19 dan minimnya tatap muka dalam beraktivitas, membuat humas Pemerintah Kabupaten Jombang menjalankan sebagian aktivitasnya melalui media *online*. Menurut Ron Jones (2009) menjelaskan bahwa salah satu kategori dari media *online*, yaitu media sosial, dimana bentuk komunikasi elektronik untuk berjejaring sosial dan ditandai dengan aktivitas *online*. Media sosial bertujuan untuk memberikan informasi yang lebih intensif kepada masyarakat dan menjadi salah satu pusat informasi yang bisa diakses oleh masyarakat. Sedangkan, sejatinya saat ini media sosial adalah medium komunikasi utama yang membuat interaksi tatap muka tergantikan (Haryanti & Rusfian, 2018). Kondisi seperti ini yang dilakukan humas Pemerintah Kabupaten Jombang di masa pandemi COVID-19 dalam menyampaikan informasi melalui media sosial kepada masyarakat terkait *update* COVID-19 dan beberapa informasi mengenai program pemerintahan. Meskipun publikasi informasi atau pemberitaan sering dilakukan, dan bahkan setiap hari oleh pihak humas melalui media sosial. Akan tetapi, penggunaan media sosial di Jombang

dirasa masih belum menjangkau masyarakat secara keseluruhan dalam menerima informasi.

Penerimaan informasi melalui media sosial atau berbasis *online* tidak semuanya dapat tersampaikan kepada khalayak. Apabila publikasi informasi hanya dilakukan melalui media sosial saja, maka jangkauan wilayah dan khalayaknya terbatas. Seperti halnya yang terjadi pada sebagian masyarakat Jombang, dikarenakan menurut data dari Jawa Pos Radar Jombang (2020) di Kabupaten Jombang terdapat wilayah pelosok yang masih belum terjangkau akses jaringan internet dan sinyal. Wilayah pelosok tersebut berada di 7 desa, diantaranya 3 desa di Kecamatan Ngusikan yaitu desa Asem Gede, Cupak, dan Kromong; 2 desa di Kecamatan Plandaan yaitu desa Klitih dan Jipurah; dan 2 desa di Kecamatan Kabuh yaitu desa Marmoyo dan Sumberaji. Di samping itu, keberadaan jaringan internet dan sinyal di 7 desa tersebut merupakan sesuatu yang sangat sulit didapatkan dan diperlukan usaha yang cukup ekstra untuk mengakses internet. Selain itu, dari sekian jumlah penduduk Jombang berdasarkan sensus 2020 sebesar 1.318.062 jiwa diantaranya masih terdapat masyarakat yang belum paham teknologi dan tidak memiliki akses internet, khususnya masyarakat yang tinggal di daerah pedesaan yang tidak menyadari keberadaan informasi di internet. Namun, di samping itu juga terdapat masyarakat yang paham teknologi dan memiliki akses internet. Melalui hal-hal itu yang dapat menimbulkan adanya keterbatasan informasi bagi sebagian masyarakat Jombang, terlebih masyarakat yang tinggal di daerah pedesaan yang tetap membutuhkan informasi mengenai *update* COVID-19 dan program pemerintahan. Karena adanya keterbatasan informasi, sehingga penyampaian informasi dirasa belum menjangkau masyarakat secara keseluruhan.

Menghadapi kondisi tersebut, humas Pemerintah Kabupaten Jombang melakukan *media relations* atau hubungan kerja sama yang baik dengan media, yaitu dengan melakukan transparansi informasi terlebih di masa pandemi COVID-19. Berdasarkan pengamatan sementara, terdapat sekitar 60 media yang bekerja sama dengan humas Pemerintah Kabupaten Jombang. Media tersebut meliputi media massa lokal (media cetak, media elektronik) dan media massa *online*, diantaranya seperti Radar Jombang, Koran Jatim Pos, Jombang Tv, Bhirawa, Memorandum, RCTI, Tvone, dan lain sebagainya. Dalam menjalin hubungan kerja sama dengan pihak media massa pada masa pandemi COVID-19 dirasa cukup membantu humas Pemerintah Kabupaten Jombang dalam mempublikasikan informasi kepada masyarakat.

Adapun beberapa aktivitas dari *media relations*, diantaranya seperti *press conference* (konferensi pers), *press tour* (wisata pers), *press gathering* (perjamuan pers), *press briefing* (pengarahan pers). Salah satu kegiatan yang dilakukan humas Pemerintah Kabupaten Jombang pada masa pandemi COVID-19, yaitu dengan mengadakan konferensi pers. Dengan mengadakan konferensi pers yang mana merupakan suatu pertemuan khusus dengan pihak media yang bersifat resmi dan diselenggarakan oleh humas dalam upaya penyampaian suatu pesan atau informasi kepada masyarakat luas. Hal itu dibuktikan dengan humas Pemerintah Kabupaten Jombang dalam menggelar konferensi pers terkait pemberlakuan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM) darurat di Kabupaten Jombang pada masa pandemi COVID-19. Konferensi pers tersebut disampaikan oleh Bupati Jombang Hj. Mundjidah Wahab, beliau menegaskan dan menghimbau kepada masyarakat untuk tidak lalai dalam melaksanakan protokol kesehatan karena dengan munculnya varian virus baru (Delta) tingkat penularan dan keganasan virus sangat tinggi. Bupati juga meminta dukungan

toga toma untuk turut mendukung dan mensosialisasikan pelaksanaan PPKM Darurat dan mematuhi Intruksi Mendagri Nomor 15,16,17 tahun 2021 tentang PPKM Darurat. Kamis (8/7/2021) (Mamduh, Rojiful, 2021 : radarjombang.jawapos.com).

Adanya informasi yang kredibel bertujuan agar masyarakat mendapatkan kepastian, ketepatan, dan kecukupan dalam menerima informasi. Tentunya masyarakat Jombang membutuhkan informasi mengenai *update* COVID-19 dan program pemerintahan pada masa pandemi. Hal itu dikarenakan kebutuhan informasi yang tinggi dalam penanganan COVID-19 yang mengharuskan komunikasi publik terjalin lebih intens dalam penyampaian informasi melalui media. Untuk itu, humas Pemerintah Kabupaten Jombang harus memiliki strategi dalam menjangkau seluruh masyarakat Jombang, baik yang belum melek teknologi dan belum ada akses internet maupun yang paham teknologi dan memiliki akses internet. Strategi tersebut berkaitan dengan aktivitas kehumasan, yaitu *media relations* atau hubungan dengan media, yang mana sebagai mitra untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Dengan demikian, humas Pemerintah Kabupaten Jombang lebih berupaya melakukan strategi pada hubungan kerja sama dengan media (*media relations*) dalam melaksanakan publisitas pada masa pandemi COVID-19.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana strategi *media relations* Humas Pemerintah Kabupaten Jombang dalam melaksanakan publisitas pada masa pandemi COVID-19?.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui strategi *media relations* Humas Pemerintah Kabupaten Jombang dalam melaksanakan publisitas pada masa pandemi COVID-19.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Kegunaan Akademis

Secara akademis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian Ilmu Komunikasi yang menjelaskan salah satu kegiatan atau program kerja dari humas pemerintah. Selain itu, penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk dijadikan bahan penelitian-penelitian selanjutnya, untuk menambah pengetahuan dan wawasan tentang strategi *media relations* humas Pemerintah Kabupaten Jombang dalam melaksanakan publisitas pada masa pandemi COVID-19.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan manfaat bagi pihak yang berkepentingan untuk membutuhkan pengetahuan berkaitan dengan penelitian ini. Serta diharapkan dapat memberikan pemahaman terhadap masyarakat untuk mengetahui strategi *media relations* humas Pemerintah Kabupaten Jombang dalam melaksanakan publisitas pada masa pandemi COVID-19.

3. Kegunaan Teoritis

Secara teori, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan menambah referensi khususnya yang berkaitan dengan kajian Ilmu Komunikasi mengenai *media relations* di instansi pemerintah. Serta diharapkan dapat menambah referensi bagi mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, khususnya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Komunikasi.