



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 5 Tahun 2023 Page 250-265

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Aktivitas *Media Relations* Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokomp) Kota Tangerang dalam Membentuk Citra Pemerintahan

Sherly Amalia Khusu^{1✉}, Ade Irfan Abdurahman², Aulian Khairani³

Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Syekh Yusuf

Email: 1901030125@students.unis.ac.id^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis aktivitas *media relations* Protokol Komunikasi dan Pimpinan (Prokomp) Kota Tangerang dalam membentuk citra pemerintahan. Prokomp sebagai bagian dari Sekretariat Daerah (Setda) Kota Tangerang merupakan salah satu divisi bidang kehumasan memerlukan *media relations* agar segala informasi tentang kegiatan, kebijakan dan upaya yang dilakukan pemerintah bisa dipublikasikan oleh media massa dan diketahui oleh publik sehingga bisa membentuk citra pemerintahan. Informan penelitian ini adalah Kepala Bagian dan Prokomp serta jurnalis. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Metode analisis data menggunakan model analisis Miles and Huberman. Hasil penelitian menemukan bahwa Prokomp Kota Tangerang telah melakukan kegiatan *media relations* seperti press room, press tour, press release, press briefing, konferensi pers, dan advertorial. Teori manajemen relasi berkaitan erat dengan *media relations*. Dalam proses ini humas membuat kegiatan dan sumber informasi yang dianggap penting oleh media dan mendapat liputan berkali-kali sehingga bisa membentuk citra pemerintah. Faktor pendukung dan penghambat berperan dalam menentukan efektivitas upaya komunikasi dan pembentukan citra positif.

Kata Kunci: *media relations, humas, citra*

Abstract

This study aims to analyze the media relations activities of the Tangerang City Communication and Leadership Protocol (Prokomp) in shaping the image of government. Prokomp as part of the Regional Secretariat (Setda) of Tangerang City is one of the divisions in the public relations sector and requires media relations so that all information about activities, policies and efforts made by the government can be published by the mass media and known by the public so that it can shape the image of the government. The informants of this research are the Head of Section and Prokomp as well as journalists. Data collection techniques through observation, interviews and documentation. The data

analysis method uses the Miles and Huberman analysis model. The results of the study found that the Tangerang City Prokomp has conducted media relations activities such as press rooms, press tours, press releases, press briefings, press conferences, and advertorials. Management relationship theory is closely related to media relations. In this process, public relations creates activities and sources of information that are considered important by the media and receive repeated coverage so that they can shape the government's image. Supporting and inhibiting factors play a role in determining the effectiveness of communication efforts and the formation of a positive image.

Keywords: *media relations, public relations, image*

PENDAHULUAN

Pemerintah daerah adalah bagian dari pemerintahan yang bertanggung jawab secara administratif terhadap negara. Pemerintah daerah wajib memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang berada di wilayah hukumnya sebagai badan publik. Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang meliputi: 1) pelaksanaan layanan, 2) pengelolaan pengaduan masyarakat, 3) pengelolaan informasi, 4) pengawasan internal, 5) penyuluhan kepada masyarakat, 6) pelayanan konsultasi. Salah satu bentuk pelayanan publik yang berupa pengelolaan informasi dan pengelolaan pengaduan masyarakat merupakan sebuah tuntutan di era keterbukaan informasi.

Pelayanan publik harus diberikan secara adil, transparan, efisien, dan akuntabel. Pemerintah daerah bertanggung jawab untuk mengelola anggaran dan sumber daya yang ada dengan baik untuk menyediakan pelayanan publik yang berkualitas kepada warga mereka. Keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan pemerintah juga penting untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Pemerintah diberi mandat oleh masyarakat untuk memerintah dan mengelola sumber daya negara, dan sebagai imbalan, pemerintah diharapkan untuk menyediakan berbagai layanan publik yang mencakup pendidikan, perawatan kesehatan, transportasi, keamanan, infrastruktur, dan sebagainya. Oleh karena itu, akuntabilitas pemerintah dan mekanisme pengawasan oleh masyarakat serta lembaga independen sangat penting untuk memastikan bahwa pelayanan publik yang efektif dan berkualitas.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik. Berdasarkan Undang-Undang di atas, prinsip keterbukaan informasi publik menekankan bahwa informasi yang dimiliki oleh pemerintah dan badan publik harus tersedia dan dapat diakses oleh masyarakat. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk lebih aktif dalam

memantau dan mengawasi kebijakan serta membuat pemerintah lebih transparan dalam tindakan dan keputusan mereka. Pemerintah Kota Tangerang selaku salah satu badan publik yang diwajibkan untuk mengamankan Undang-undang ini turut mendukung dengan membentuk dan menetapkan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi.

Berdasarkan data terbaru dari Indeks Standar Pencemar Udara (ISPU) yang dikeluarkan oleh Kementerian Lingkungan Hidup dan Kehutanan (KLHK), Tangerang menjadi daerah dengan tingkat pencemaran udara tertinggi. Indeks kualitas udara di Tangerang mencapai angka 122, mengindikasikan tingkat pencemaran yang sangat tidak sehat. Hal ini mengkhawatirkan karena nilai ISPU di atas 100 sudah masuk dalam kategori "tidak sehat" menurut standar yang diterapkan oleh KLHK (Putra, 2023c).

Isu pencemaran udara yang terjadi di wilayah Tangerang juga berdampak pada menurunnya kesehatan masyarakat. Merebaknya isu polusi atau pencemaran udara di wilayah Tangerang rupanya berpengaruh terhadap kenaikan kasus Infeksi Saluran Pernapasan Akut (ISPA) (Putra, 2023d).

Permasalahan kesehatan lainnya seperti status gizi masyarakat yang memburuk berupa kasus obesitas juga terjadi dan dialami oleh masyarakat Kota Tangerang. Berdasarkan hasil survei Riset Kesehatan Dasar (Riskesdas), laju obesitas mengalami peningkatan dari 15,3 persen saat 2013 menjadi 21,8 persen pada 2018. Sejumlah wilayah penyangga ibu kota seperti Tangerang, Bogor, dan Depok menjadi penyumbang angka kasus obesitas nasional (Putra, 2023e).

Selain itu, peristiwa banjir kerap terjadi ketika sudah memasuki musim penghujan dimana banyak wilayah terendam banjir di Kota Tangerang. Wilayah yang sering mengalami banjir di setiap tahunnya dan menjadi wilayah sangat berisiko terhadap banjir adalah di Kecamatan Periuk. Wilayah ini hampir setiap tahunnya mengalami bencana banjir. Banjir yang terjadi memberikan dampak baik secara material maupun non-material (Eristiawan & Suharini, 2021).

Banjir adalah kondisi ketika air meluap dan mencapai daerah yang biasanya tidak tergenang. Ini dapat terjadi karena sejumlah alasan, termasuk curah hujan yang berlebihan, sungai yang meluap, pasang surut laut yang tinggi, atau kerusakan infrastruktur saluran air. Melansir dari Detiknews.com tahun 2023 dengan headline "Kota Tangerang Dilanda Banjir Usai Hujan Deras, Sejumlah Motor Mogok". Banjir dapat memiliki dampak yang merusak pada lingkungan, ekonomi, dan masyarakat. Banjir dapat menjadi ancaman serius yang dapat memengaruhi kehidupan manusia dan ekosistem. Oleh karena itu, upaya untuk memahami, mengatasi, dan memitigasi risiko banjir adalah penting bagi keselamatan dan kesejahteraan masyarakat. Permasalahan sosial juga masih kerap terjadi di Kota Tangerang, salah satunya

terkait anak terlantar. Menurut Dinas Sosial Kota Tangerang, terdapat setidaknya ada 650 anak terlantar yang terdata, dan hanya sebanyak 648 anak diantaranya yang telah terealisasi mendapatkan bantuan tunai (Fachreinsyah, 2023).

Permasalahan di bidang pendidikan juga ditemui di Kota Tangerang, salah satunya terkait keluhan warga terhadap sistem Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Zonasi di Tangerang. Salah seorang warga Kampung Baru, Kota Tangerang mengeluhkan soal transparansi sistem zonasi PPDB 2023. Warga mengkhawatirkan adanya modus menumpang Kartu Keluarga (KK), dimana pendaftar PPDB yang berada di luar zonasi dititip ke KK tempat tinggal yang lebih dekat ke sekolah. Karena posisi adiknya dalam sistem PPDB tergeser oleh pendaftar lain yang jarak rumahnya lebih dekat ke SMAN 5 (Sulistyawati, 2023).

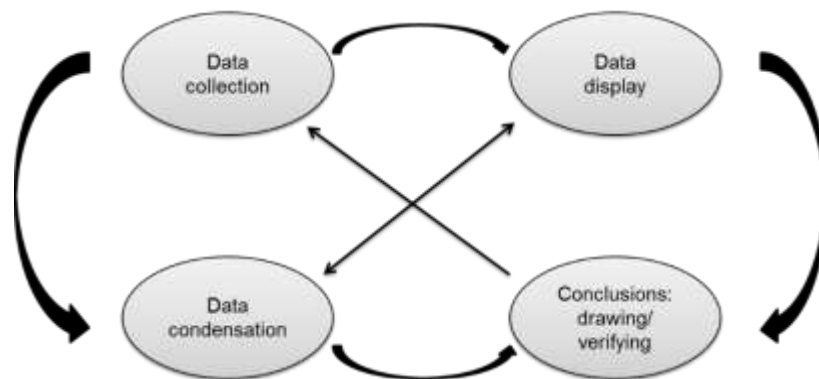
Kasus lain di mana siswa berprestasi tidak diterima di sekolah negeri dapat menjadi masalah yang kompleks dan kontroversial. Melansir laman [Metrotvnews.com](https://www.metrotvnews.com) tahun 2023 dengan headline "Miris, Siswa Juara Piala Wali Kota Tangerang Gagal Masuk PPDB Jalur Prestasi". Banyak sekolah negeri menerapkan kebijakan zonasi geografis, yang berarti mereka memberikan prioritas kepada siswa yang tinggal di wilayah sekitar sekolah tersebut. Ini bisa menyebabkan siswa berprestasi dari luar wilayah sulit diterima. Penting bagi Pemerintah Kota Tangerang untuk mencari solusi yang sesuai dengan kebutuhan individu dan situasi masing-masing siswa.

Berbagai masalah di atas dapat merusak citra yang sudah dibentuk karena citra suatu kota dinilai oleh persepsi masyarakat terhadap pemerintah. Menarik untuk dicermati kinerja Prokomp dalam menjaga hubungan dengan media. Hal ini terlihat dari minimnya pemberitaan negatif media terhadap pemimpin Pemerintah Daerah Kota Tangerang. Prokomp Pemerintah Kota Tangerang diharapkan dapat menjadi contoh bagi pemerintah daerah lainnya, khususnya dalam hal peningkatan citra pemerintah daerah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya Prokomp Kota Tangerang dalam menyelesaikan krisis berupa terpaan berita negatif di media massa tentang Kota Tangerang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Bogdan dan Taylor (2002) (dalam Agastya & Yuwono, 2014) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai penelitian yang menghasilkan data deskriptif tentang orang atau perilaku yang diamati dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan. Definisi ini berfokus pada jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian, yaitu data deskriptif kualitatif. Dengan kata lain, penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif dan bertujuan untuk menemukan makna dari fenomena tersebut. Penelitian kualitatif dimulai dengan meneliti bidang tertentu,

mengumpulkan informasi, dan menciptakan ide dan hipotesis dari informasi tersebut (Mays & Pope dalam Agastya & Yuwono, 2014). Peneliti menggunakan pendekatan studi kasus karena penelitian ini bermaksud untuk mendeskripsikan hasil penelitian dan berupaya menemukan gambaran menyeluruh mengenai suatu fenomena. Dalam penelitian ini fenomena yang akan diteliti merupakan sebuah kasus yang membutuhkan pengkajian deskriptif yang mendalam, yaitu untuk mengetahui aktivitas media relation Prokomp Kota Tangerang dalam membentuk citra pemerintahan.



Gambar 1. Komponen Analisis Data Miles dan Huberman

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aktivitas *Media Relations* Prokomp Kota Tangerang Dalam Membentuk Citra Pemerintahan

Prokomp sebagai humas memiliki tugas sebagai penghubung antara instansi pemerintahan dengan publik. Humas juga bertanggung jawab membina, menjaga hubungan baik, dan membangun reputasi perusahaan atau organisasi tersebut. Untuk itu Prokomp perlu membangun aktivitas *media relations* yaitu menjalin hubungan baik dengan media massa. Aktivitas yang dilakukan Prokomp dalam menjalin hubungan baik antara lain yaitu press room, press tour, press release, press briefing, konferensi pers, dan advetorial. Namun dengan adanya pandemi Covid-19 aktivitas tersebut sempat dibatasi. Berikut merupakan hasil wawancara dari Mua'lim selaku Kepala Bagian Prokomp:

"Tahun 2018-2020 awal sebelum Covid-19 aktivitas media relations Prokomp masih lengkap. Ada 6 kegiatan yaitu press room, press tour, press release, press briefing, konferensi pers, dan advetorial. Namun sejak pandemic Covid-19 Bulan Maret 2020-2021 kegiatan media relations dibatasi hanya press release, advetorial dan konferensi pers jika ada hal genting. Kemudian tahun 2022-2023 saat ini Prokomp tinggal 3 saja, yaitu siaran press, advetorial dan press room." (Wawancara Informan I, Mu'alim)

Berdasarkan penjelasan di atas Mu'alim juga menambahkan penjelasan kegiatan konferensi pers Prokomp saat akan menyampaikan informasi penting kepada masyarakat:

“Ya, untuk beberapa isu kami melakukan konferensi pers, namun siaran pers dan konferensi pers itu mirip-mirip ya. Menurut saya konferensi pers itu dilakukan ketika isu-isu genting yang perlu dijelaskan secara gamblang kepada publik dan media. Prokomp setiap minggu ada rapat internal, kita menyusun tugas base on informasi yang kita dapat melalui media monitoring sistem yang prokomp punya. Misal, terdapat suatu isu, perlu dibuat konter isu melalui instrumen sosial media. Selanjutnya jika isunya tidak reda bahkan genting di sosial media prokomp perlu konferensi pers. Kemudian dibuatlah outline konferensi pers dan diajukan ke Pak Wali. Terakhir saat Pandemi Covid-19 kemarin Prokomp sering melakukan konferensi pers.” (Wawancara Informan I, Mu’alim).

Mu’alim juga menjelaskan kegiatan press briefing yang dilakukan Prokomp sebelum pimpinan menyampaikan informasi mengenai kegiatan yang akan dan telah dilakukan Pemerintah Kota Tangerang kepada media:

“Press Brifing biasanya dilakukan prokomp dengan memberikan outline terkait alasan kami mengadakan konferensi pers kepada media. Kami juga memberikan draft point perpoint tentang isu yang perlu diangkat.” (Wawancara Informan I, Mu’alim).

Prokomp mengatur kegiatan press briefing kepada media mengenai kegiatan yang akan dan telah dilakukan pemerintah.



Gambar 2. Media Monitoring Prokomp Kota Tangerang
(Sumber: Prokomp Kota Tangerang)

Aktivitas *media relations* yang dilakukan Prokomp sudah efektif dalam membentuk citra Pemerintah Kota Tangerang, begitu juga yang dijelaskan oleh Mu'alim:

Jika dilihat dari media monitoring yang kita pantau, skala 1-10 citra Kota Tangerang di angka 8 lah yang jelas belum sempurna masih banyak tugas yang harus Prokom kerjakan dan benahi bersama. Citra pemerintahan gak mungkin juga diangka 10, karena menurut saya angka 8 ini sudah cukup bagus untuk kemudian jadikan patokan untuk minimal bisa pertahankan dan tingkatkan membangun komunikasi dengan stakeholder lainnya tidak hanya terfokus dengan media." (Wawancara Informan I, Mu'alim).

Pengembangan website dan media sosial Prokomp dilakukan sebagai sarana layanan informasi tentang pemerintahan. Sarana website dan media sosial dapat dijadikan sarana yang efisien bagi Prokomp Kota Tangerang untuk menciptakan citra Pemerintah Kota Tangerang di mata masyarakat.

Upaya Prokomp dalam Menyelesaikan Krisis

Krisis adalah suatu keadaan, kejadian atau dugaan yang mengancam secara tidak terduga dan tidak diharapkan, berdampak dramatis, merusak reputasi serta mengganggu keberlangsungan individu atau organisasi yang mendorong organisasi pada suatu kekacauan (chaos) yang berdampak pada karyawan, produk, jasa dan kondisi keuangan. Krisis merupakan suatu masa yang kritis berkaitan dengan suatu peristiwa yang kemungkinan pengaruhnya negatif terhadap organisasi. Karena itu, keputusan cepat dan tepat perlu dilakukan agar tidak mempengaruhi keseluruhan operasional organisasi. Berikut merupakan hasil wawancara dengan Mu'alim sebagai Kabag Prokomp:

"Ada pemberitaan yang menjadi krisis bagi pemerintah. Misalnya yang saat ini sedang naik terkait dengan pemberitaan "Di Tangerang warga tidak mampu, menyimpan jenazah bayinya di Freezer". Berita di atas bisa menjadi krisis. Karena menyangkut Kota Tangerang. Bisa saja ada persepsi orang yang berpendapat "Kok bisa ya di Kota Tangerang kejadian seperti itu, kemana saja pemerintahnya?" Nah dalam kasus ini Prokomp melakukan investigasi, seperti mencari tahu lokasi kejadian, identitas pelaku, bagaimana hubungan pelaku dengan tetangganya dan kami juga melakukan koordinasi dengan pihak kepolisian. Kemudian kami menemukan fakta bahwa pelaku bukan penduduk Kota Tangerang, ia seorang masyarakat pendatang yang belum menikah dan terindikasi anaknya hasil dari hubungan gelap. Nah dari situ Prokomp bisa mengambil kesimpulan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang mungkin akan ditanya oleh masyarakat dan media. Tidak hanya itu pemerintah Kota Tangerang juga membantu penyelesaian masalah dari pelaku seperti mencover biaya pemakaman, dan

anak lainnya dari pelaku diurus oleh Dinas Sosial.” (Wawancara Informan I, Mu’alim).

Suatu krisis tersebut muncul dan dapat mempengaruhi citra Pemerintah di masyarakat, begitu juga yang dijelaskan oleh Mu’alim;

“Suatu krisis sangat berpengaruh pada citra pemerintah karena setiap isu negatif yang tayang baik benar atau salah isu yang tersebut, apabila Prokomp belum jelaskan masyarakat akan menganggapnya benar. Saya mengibaratkan berita yang masyarakat konsumsi itui masih sebatas opini belum fakta, hanya saja masyarakat sudah menganggap fakta. Jadi ketika ada isu negatif Prokomp mentreatment sudah jadi fakta di tengah masyarakat. Maka dari itu Prokomp perlu mengcounter isu tersebut.” (Wawancara Informan I, Mu’alim).

Prokomp berupaya menangani berbagai krisis yang terjadi di Kota Tangerang dengan standar prosedur yang berlaku. Berikut ini penjelasan dari Mu’alim:

“Prosedur Prokomp memanage krisis yaitu dengan melakukan profiling isu yang menjadi krisis itu seperti apa, kemudian Prokomp menentukan tindakan yang harus dilakukan untuk menyelesaikan isu tersebut. Hal di atas adalah kegiatan rutin yang Prokomp lakukan. Selain itu upaya pemerintah dalam menanggapi dan menangani isu tersebut kita jelaskan ke media melalui bisa konferensi pers, press interview ataupun siaran pers untuk disampaikan kepada publik.” (Wawancara Informan I, Mu’alim).

Hal serupa juga dijelaskan oleh Eka Yuliana selaku Sub Koordinasi Komunikasi Pimpinan:

“Pemberitaan negatif tentang suatu institusi atau perusahaan pasti ada, menurut saya selama pemberitaan tersebut sebuah kritik atau masukan yang membangun, hal tersebut bagus. Tapi terkadang berita negatif yang beredar tidak berdasarkan data atau fakta dan itu wajib dipertanyakan. Di Prokomp jika beredar berita negatif tentang pemerintahan yang tidak sesuai kami berusaha luruskan dan jelaskan dengan meminta hak jawab kepada media. Di sini kami berbicara berdasarkan fakta dan data bukan isu atau opini yang sebenarnya berita negatif itu tidak terjadi tapi di blow up seolah-olah fakta. Selama ini Prokomp upayakan jika beredar berita negatif yang tidak sesuai kami berusaha menjelaskan, dan meluruskan hal tersebut melalui hak jawab kepada media. Pemerintah Kota Tangerang terus berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakatnya dan mungkin tidak semua masyarakat merasa puas akan hal tersebut. Maka dari itu Prokomp selalu melakukan evaluasi sebagai salah satu upaya untuk meminimalisir ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan Pemerintah Kota Tangerang.” (Wawancara Informan II, Eka Yuliana).

Cara lain untuk meminimalisir terjadinya berita negatif yang beredar Humas Prokomp Tangerang meminta media untuk meng-take down isu negatif yang sedang beredar. Namun dalam aturan jurnalistik ada istilah "*Bad news is a good news*" jadi Humas berkewajiban untuk

memberikan klarifikasi atas isu yang beredar dan berupaya menangani krisis yang sedang dialami sehingga citra pemerintah tidak hilang di Masyarakat.

Pembahasan

Manajemen Relasi Aktivitas *Media Relations* Prokomp Kota Tangerang Dalam Membentuk Citra Pemerintahan

Setelah melakukan pengumpulan data serta wawancara mendalam dan dokumentasi di Prokomp maupun realita di lapangan. Pembahasan yang akan dijelaskan oleh peneliti sesuai dengan apa yang sudah di dapatkan selama penelitian. Peneliti akan menjelaskan secara detail pembahasan guna untuk mengetahui dan menggambarkan tentang Aktivitas *Media Relations* Prokomp Kota Tangerang Dalam Membentuk Citra Pemerintahan.

Prokomp Kota Tangerang merupakan bagian dari Sekretariat Daerah (Setda) yang bertugas mengatur perumusan dan pelaksanaan kebijakan pemerintah daerah di bidang protokol dan komunikasi pimpinan secara tertib, lancar, terorganisir, dan sesuai dengan standar protokol yang telah ditetapkan. Prokomp bertugas untuk menjaga konsistensi, transparansi, dan efektivitas komunikasi pimpinan pemerintahan. Prokomp telah menetapkan prinsip-prinsip komunikasi, tata cara wawancara, penyediaan informasi kepada media, dan bagaimana merespons isu-isu yang berkembang.

Media relations adalah upaya berkelanjutan untuk membangun hubungan positif antara pemerintah dan media massa. Dalam konteks ini, *media relations* membantu humas mengelola informasi yang disampaikan kepada publik melalui media, sehingga citra pemerintahan dapat dijaga dan diperkuat. Proses ini melibatkan kolaborasi yang efektif antara media dan pemerintah.

Media memiliki kemampuan untuk mempengaruhi perhatian masyarakat terhadap berita dan isu-isu tertentu. Media juga memiliki kekuatan untuk menentukan topik mana yang diberitakan dan bagaimana topik tersebut dipresentasikan. Organisasi perlu mengidentifikasi isu-isu potensial yang mungkin muncul di media dan merencanakan tanggapan yang efektif. Aktivitas *media relations* yang dilakukan oleh Prokomp berkaitan dengan teori manajemen relasi. Teori manajemen relasi menekankan pentingnya komunikasi yang efektif antara organisasi dan media massa. Prinsip-prinsip utama teori manajemen relasi, seperti kepercayaan, transparansi, dan hubungan yang saling menguntungkan. Ini mencakup penyediaan informasi yang akurat, transparan, dan tepat waktu kepada media.

Melalui manajemen relasi dalam aktivitas *media relations*, Prokomp telah membangun dan merawat hubungan yang baik dengan jurnalis, editor, dan perwakilan media lainnya. Hubungan yang saling menguntungkan antara Prokomp dan media massa dapat membantu

mencapai tujuan bersama. Media massa mencari berita yang menarik dan relevan, sementara organisasi ingin menciptakan citra positif dan meningkatkan pemahaman publik tentang mereka. Dengan demikian, kerjasama yang baik antara keduanya dapat menguntungkan kedua belah pihak.

Upaya Prokomp Dalam Menyelesaikan Krisis Berupa Terpaan Berita Negatif Di Media Massa Tentang Kota Tangerang

Protokol Komunikasi Pimpinan (Prokomp) Kota Tangerang dalam menjalankan tugasnya menggunakan rencana-rencana yang sudah disusun dengan tujuan mengelola dan mengarahkan informasi yang akan disampaikan kepada masyarakat. Dalam menghadapi krisis terpaan berita negatif di media massa tentang Kota Tangerang, Prokomp memiliki peran penting dalam merespons dan mengatasi situasi tersebut.

Ketika menghadapi krisis, Prokomp dapat memanfaatkan press release dan menyusun counter issue untuk menggeser fokus perhatian masyarakat dari berita negatif menuju informasi positif atau pencapaian-pencapaian yang telah diraih oleh Kota Tangerang. Dengan mengontrol narasi yang disampaikan kepada media massa, Prokomp dapat membentuk persepsi positif dan membangun citra yang lebih baik bagi Kota Tangerang.

Media relations juga memiliki peranan sentral dalam upaya mengatasi krisis berita negatif. Melalui hubungan yang baik dengan media massa, Prokomp dapat memastikan informasi yang disampaikan akurat dan tepat sasaran. Dengan memberikan akses yang terbuka kepada media untuk mendapatkan informasi dari sumber yang terpercaya, Prokomp dapat membantu mengurangi penyebaran berita palsu atau informasi yang menyesatkan.

Penting untuk diingat bahwa menyelesaikan krisis berupa terpaan berita negatif di media massa memerlukan kerja sama lintas sektor, termasuk kerja sama antara pemerintah, lembaga media, dan masyarakat. Prokomp memiliki peran strategis dalam mengkoordinasikan upaya-upaya ini dan memastikan bahwa informasi yang disampaikan kepada publik akurat, transparan, dan efektif dalam mengatasi krisis tersebut.

Dalam konteks Kota Tangerang, Prokomp bertanggung jawab atas penanganan dan manajemen krisis. Mereka melakukan investigasi dan profiling terhadap isu yang muncul, serta berusaha menjelaskan fakta dan data kepada masyarakat melalui berbagai bentuk komunikasi seperti konferensi pers, press interview, dan siaran pers. Tujuannya adalah untuk mengatasi isu negatif yang beredar, memberikan klarifikasi, dan meminimalisir dampak buruk terhadap citra pemerintah.

Humas Prokomp juga berusaha mengurangi berita negatif dengan meminta media untuk menghapus berita yang tidak berdasar. Namun, dalam upaya ini, mereka mengakui bahwa

prinsip "Bad news is a good news" dalam jurnalistik dapat menjadi tantangan. Oleh karena itu, Humas fokus pada memberikan klarifikasi, menangani krisis dengan solusi yang tepat, dan membangun citra positif melalui konten-konten informatif dan konferensi pers.

Faktor Pendukung Dan Penghambat Aktivitas *Media Relations* Yang Dilakukan Oleh Prokomp Kota Tangerang Untuk Menciptakan Citra Dimata Publik

Media relations merupakan aktivitas yang penting bagi Prokomp Kota Tangerang untuk membentuk citra yang positif di mata publik. Terdapat faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi hubungan mereka dengan media. Beberapa faktor penghambat yang diidentifikasi meliputi keterbatasan anggaran, proses negosiasi dengan media, tayangan berita negatif di media massa, dan persyaratan administrasi yang harus dipenuhi oleh media.

Di sisi lain, terdapat pula faktor pendukung yang membantu dalam menjalankan kegiatan *media relations*. Faktor-faktor ini meliputi adanya anggaran yang memadai, syarat administrasi yang jelas bagi media mitra, sumber daya manusia yang berkualitas, transparansi dengan publik, komunikasi yang baik dengan jurnalis, serta fasilitas sarana-prasarana yang memadai.

Pentingnya komunikasi yang baik antara Prokomp dan media terlihat dari beberapa informan yang menyebutkan bahwa hubungan yang baik dengan media adalah hal yang penting dalam membentuk citra pemerintahan. Meskipun terdapat hambatan-hambatan seperti keterbatasan anggaran dan berita negatif yang tayang di media massa, upaya komunikasi yang intens dan kerja sama yang baik dengan media menjadi faktor pendukung yang dapat membantu mengatasi kendala-kendala tersebut.

Dengan demikian, keberhasilan *media relations* Prokomp sangat bergantung pada kemampuan mereka dalam mengelola faktor-faktor pendukung dan mengatasi faktor-faktor penghambat dalam menjalankan hubungan yang baik dengan media untuk membentuk citra pemerintahan yang positif.

SIMPULAN

Aktivitas *media relations* Prokomp mengalami perubahan signifikan sejak awal tahun 2020 akibat pandemi COVID-19. Sebelum pandemi, terdapat berbagai kegiatan seperti *press room*, *press tour*, *press release*, *press briefing*, konferensi pers, dan *advertorial*. Namun, selama pandemi, aktivitas ini terbatas menjadi *hanya press release*, *advertorial*, dan konferensi pers jika ada hal genting. Bahkan setelah pandemi, hanya tiga kegiatan yang tersisa: *siaran press*, *advertorial*, dan *press room*. Aktivitas *Media Relations* Prokomp Kota Tangerang berperan penting dalam membentuk citra pemerintahan. Melalui berbagai strategi komunikasi, Prokomp berusaha untuk memastikan bahwa informasi dan kebijakan pemerintah dapat disampaikan

dengan jelas dan transparan kepada masyarakat. Prokomp bekerja sama dengan media massa untuk memastikan bahwa pesan-pesan positif tentang Kota Tangerang dapat tersebar luas.

Hubungan yang baik antara humas dan media, dapat membantu menciptakan citra pemerintahan yang lebih positif dan dapat dipercaya di mata publik. Keberadaan Prokomp sebagai humas di lingkungan Pemerintah Kota Tangerang memberikan kontribusi positif dalam pembentukan opini masyarakat terhadap kebijakan-kebijakan yang dijalankan selama ini. Melalui publikasi media massa, informasi dan kebijakan pemerintah dapat tersalurkan dengan baik karena memiliki fungsi yang strategis dalam menyampaikan informasi. *Media relations* merupakan fondasi penting dalam menjaga dan memperkuat citra pemerintahan. Prokomp secara aktif bekerja sama dengan media massa, baik cetak maupun elektronik, serta platform media sosial, untuk mempromosikan keberhasilan dan inisiatif pemerintah. Dengan mengatur wawancara, konferensi pers, dan rilis berita, mereka memastikan bahwa informasi pemerintah tersampaikan dengan akurat dan tepat waktu kepada publik.

Dalam era informasi yang cepat dan kompleks seperti saat ini, *media relations* Prokomp Kota Tangerang memiliki peran penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap pemerintahan dan citra pemerintah. Dalam proses ini, faktor pendukung dan penghambat berperan dalam menentukan efektivitas upaya komunikasi dan pembentukan citra positif. Dalam menghadapi krisis, seperti terpaan berita negatif di media massa, Prokomp menggunakan press release dan menyusun counter issue. Press release dapat digunakan untuk memberikan informasi yang akurat dan transparan kepada media dan masyarakat. Dengan memberikan informasi yang jujur dan terbuka, organisasi dapat membangun kepercayaan dan kepuasan di antara pemangku kepentingan mereka. Hal ini sejalan dengan teori manajemen relasi yang didasari pada prinsip-prinsip utama seperti kepercayaan, transparansi, dan hubungan yang saling menguntungkan. Melalui *media relations* yang efektif, Prokomp dapat merespons dengan cepat, memberikan klarifikasi, dan membangun citra positif melalui berbagai bentuk komunikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Agastya, B. A., & Yuwono, A. I. (2014). MANAJEMEN MEDIA DALAM INDUSTRI VIDEO GAME (Studi Kasus Manajemen Media Studio Developer Agate Jogja dalam Persaingan Industri Video Game). Universitas Gajah Mada.
- Akdi. (2023). Permasalahan Sampah di Kota Tangerang. Komppasiana.
- Alfiani, D., As, E., Tresnawatty, B., Ilmu Komunikasi Hubungan Masyarakat, J., & Sunan Gunung Djati, U. (2018). Manajemen Citra Kegiatan Media Relations Polda Jawa Barat. *Jurnal Ilmu Hubungan Masyarakat*, 3(2), 1–19.

<http://jurnal.fdk.uinsgd.ac.id/index.php/reputation/article/view/96>

- Andika Panduwinata. (2019). 3 Masalah Besar di Tangerang Mulai Sistem Transportasi, Banjir dan Sampah. Wartakota Live. wartakota.tribunnews.com
- Andriyani, D. (2018). PUBLIKASI PRESS RELEASE MELALUI tangerangkota.go.id APRIL 2017 SEBAGAI UPAYA PEMBENTUKAN CITRA PEMERINTAHAN KOTA TANGERANG. In Universitas Esa Unggul. Esa Unggul.
- Ardianto, E. (2018). Handbook of Public Relations Pengantar Komprehensif. Simbiosis Rekatama Media.
- Arista, P. W. (2018). Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 27 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Masal Berbasis Jalan di Kota Tangerang. Universitas Airlangga, 6(2), 1–9.
- Aziizah, Nur, S., Zuliansyah, A., & Rosilawati, W. (2023). Pengaruh Perceived Organizational Support (POS) dan Work Stress terhadap munculnya Perilaku Kontraproduktif dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada Karyawan PT. Gula Putih Mataram di Lampung Tengah). *Jurnal Manajemen Bisnis*, 5(1), 65–78.
- Bungin, H. M. B. (2007). Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu social. Kencana Prenama Media Group.
- Cangara, H. (2015). Pengantar Ilmu Komunikasi. Cetakan Kedua. Raja Grafindo Pustaka.
- Cutlip, Scott M, Center, A. H., & M. Broom, G. (2016). Effective Public Relations. Kencana Prenama Media Group.
- Dwiningsih. (2021). STRATEGI PELAKSANAAN PROGRAM CSR DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA (STUDI KASUS PT PACINESA CHEMICAL INDUSTRI DI KAWASAN INDUSTRI MANIS TANGERANG. UNIVERSITAS ISLAM SYEKH YUSUF TANGERANG.
- Eristiawan, R. R., & Suharini, E. (2021). Kajian terhadap Dampak dan Adaptasi Warga dalam Menghadapi Banjir di Kecamatan Periuk Kota Tangerang Tahun 2020. *Geo Image (Spatial-Ecological-Regional)*, 10(2), 128–139.
- Fachreinsyah. (2023). Kepala desa harus transparan dan akuntabel mengelola dana desa. Rri.Co.Id.
- Fatimah, S. (2019). EFEKTIVITAS PRESS RELEASE PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN GARUT TERHADAP PEMBENTUKAN CITRA PEMERINTAHANNYA DI KALANGAN WARTAWAN. *Jurnal Common*. <https://doi.org/10.34010/common.v3i1.1952>
- Handayani, S. (2023). Penerapan Program Media Relations oleh Bagian Humas dalam Meningkatkan Reputasi Pemerintah Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ilmu Sosial Dan Politik [JIMSIPOL]*, 3(1).
- Hanifah, K. (2021). STRATEGI HUMAS PEMERINTAHAN KOTA TANGERANG DALAM

MENINGKAMPANYEKAN PROTOKOL KESEHATAN COVID-19. UNIVERSITAS ISLAM SYEKH YUSUF TANGERANG.

- Harmin. (2020). Dulu Humas & Protokol. 2020 Prokopim. Siaran Pers Humas Paser. humas.paserkab.go.id
- Hazmaini, E. H. (2019). Program dan Kegiatan Humas Sekretariat Daerah Aceh Dalam Menjalankan Hubungan Media. *Jurnal Peurawi*. <https://doi.org/10.22373/jp.v2i2.5884>
- Hidayat, D. N. (2009). DIKOTOMI KUALITATIF – KUANTITATIF DAN VARIAN PARADIGMATIK DALAM PENELITIAN KUALITATIF. *Scriptura*. <https://doi.org/10.9744/scriptura.2.2.81-94>
- Iqbal, M. (2022). Pemkot Tangerang Sabet 4 Penghargaan Pada Ajang AHI 2022. *Poskota*. poskota.co.id
- Ishaq, R. El. (2017). *Public Relations Teori dan Praktik*. Intrans Publishing.
- Isnri, L. I. (2012). Media Relations dan Kepuasan Wartawan Atas Layanan Kehumasan di Kabupaten Brebes. *Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*.
- Kasali, R. (2014). *Manajemen Public Relations: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Pustaka Utama Grafiti.
- Katingka. (2023). Keluh Kesah Warga Tangsel di Hari Pertama Pemberlakuan Sistem Satu Arah. *Kompas.id*.
- Khairani, A., Abdurahman, A. I., Azzahra, A. S., & Khairunnisa, I. Z. (2022). Persepsi dan Sikap Masyarakat Kota Tangerang terhadap Pemberdayaan Perempuan. 2, 315–322.
- Khairunnisa, J. (2022). No Title. *Detik News*. news.detik.com
- Kintania, L. (2021). Raih 4 Penghargaan, Ini Gaya Kepemimpinan Wali Kota Tangerang, Arief Wismansyah. *Kumparan*. kumparan.com
- Kriyantono, R. (2012). *Teknis Praktis Riset Komunikasi*. Kencana.
- Kriyantono, R. (2017). *Teori-Teori Public Relations Perspektif Barat & Lokal Aplikasi Penelitian dan Praktik*. Kencana.
- Kurnia, N., & Wibowo, A. (2023). Kebijakan Pidana Terhadap Masyarakat Hukum Adat Pasca Putusan Mahkamah Konstitusi Republik Indonesia. *Jurnal Penelitian Multidisiplin*. <https://doi.org/10.58705/jpm.v2i1.88>
- Lattimore, D., Baskin, O., Heiman, S. T., & Toth, E. L. (2014). *Public Relations The Profession and The Practice*. MacGraw Hill.
- Malik, A., & Nugroho, A. D. (2016). MENUJU PARADIGMA PENELITIAN SOSIOLOGI YANG INTEGRATIF. *Jurnal Sosiologi Reflektif*. <https://doi.org/10.14421/jsr.v10i2.515>
- Mamik. (2015). *Metodologi Kualitatif*. Zifatama Publisher.
- Mulyana, D. (2012). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. PT Remaja. Rosdakarya.
- Nurhadi, Z. (2015). *Teori-teori Komunikasi: Teori Komunikasi dalam Perspektif Penelitian*

Kualitatif. Ghalia Indonesia.

Nurudin. (2008). Pengantar Komunikasi Massa. Raja Grafindo Pustaka.

Oktavianti, R., & Tamburian, H. H. D. (2021). PANDANGAN JURNALIS TERHADAP KEGIATAN KONFERENSI VIDEO OLEH HUMAS SAAT PANDEMI COVID-19. *Jurnal Penelitian Komunikasi*, 24(1).

Onong Uchjana Effendy. (2013). Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek. In *Komunikasi dalam sebuah organisasi*.

Patton, M. Q. (2009). Metode Evaluasi Kualitatif. Pustaka Pelajar.

Prastowo, F. A. A. (2020). Pelaksanaan fungsi pokok humas pemerintah pada lembaga pemerintah. *PROfesi Humas Jurnal Ilmiah Ilmu Hubungan Masyarakat*.
<https://doi.org/10.24198/prh.v5i1.23721>

Purwanza, S. W., Mufidah, A., Renggo, Y. R., Kom, S., Hudang, A. K., Setiawan, J., Darwin, S. E., Badi'ah, A., Kp, S., & Sayekti, S. P. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi. *Media Sains Indonesia*.

Putra. (2023). Problematika Transportasi di Kota Tangerang dalam Perspektif Sosiologi. *Kompasiana*.

Rachmadi, F. (2012). *Public Relations Dalam Teori & Praktek*. PT. Gramedia Pustaka Utama.

Rohmana, N. L. P., & Pratiwi, R. Z. B. (2020). MEDIA RELATIONS DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA (DISKOMINFO) KABUPATEN KARANGANYAR DALAM SOSIALISASI PROGRAM PEMERINTAH. *Academic Journal of Da'wa and Communication*.
<https://doi.org/10.22515/ajdc.v1i1.2400>

Ruslan, R. (2014). *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. In *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*.

Ruslan, R. (2020). *Manajemen Public Relations dan Media komunikasi: Rajawali Pers*.

Santoso, E. B., & Nugroho, A. (2019). Analisis Sentimen Calon Presiden Indonesia 2019 Berdasarkan Komentar Publik Di Facebook. *Eksplora Informatika*.
<https://doi.org/10.30864/eksplora.v9i1.254>

Sugiyono, P. D. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D (Cetakan Ke 26)*. In Bandung: CV Alfabeta.

Sulistiyawati. (2023). Warga Tangerang keluhkan sistem zonasi dalam PPDB. *Elshinta.Com*.

Suprawoto. (2018). *Government Public Relations Perkembangan & Praktik di Indonesia*. Prenadamedia Group.

Syahputra, I. (2019). *Media Relations: Teori, Strategi, Praktik dan Media Intelijen*. Raja Grafindo Pustaka.

Widyanto, G., Natasya Annisa Putri, & Putri., N. A. (2022). *Implementasi dan Strategi*

Pengelolaan Media Relations pada Instansi Pemerintahan. *JIKA (Jurnal Ilmu Komunikasi Andalan)*, 5(1).

Wood, A. F., & Smith, M. J. (2010). Online communication: Linking technology, identity, and culture. In *Online Communication: Linking Technology, Identity, & Culture*. <https://doi.org/10.4324/9781410611321>

Yosal, I. (2005). *Hubungan Media: Konsep, Pendekatan dan Praktik*. PT. Remaja Rosdakarya.