

**HUBUNGAN MASYARAKAT (HUMAS)
SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI PEMERINTAH DI KOTA AMBON**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat Mencapai
Gelar Sarjana Sosial (S.Sos) Pada Jurusan Jurnalistik



Oleh:

**JUBAIDA KAILUL
NIM. 150204022**

**JURUSAN KPI KONSENTRASI JURNALISTIK
FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
AMBON**

2021

PENGESAHAN SKRIPSI

Skrripsi ini berjudul : " Hubungan Masyarakat (Humas) Sebagai Media Komunikasi Pemerintah di Kota Ambon " oleh Saudari Jubaida Kailul NIM 150204022 Mahasiswa Fakultas Ushuluddin dan Dakwah pada Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Konsentrasi Jurnalistik Institut Agama Islam Negeri Ambon, yang telah diuji dan dipertahankan dalam sidang Munaqasyah yang dilaksanakan pada hari Jumat tanggal 11 Juni 2021 M. Bertepatan dengan 30 Syawal 1442 H. dan dinyatakan dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dengan perbaikan.

Ambon, 11 Juni 2021 M

30 Syawal 1442 H

DEWAN PENGUJI

Ketua	: Dr. Ye Husen Assagaf, M.Fil.I	(.....)
Sekretaris	: Fadli Pelu, M.Si	(.....)
Munaqisy I	: Darma, MM	(.....)
Munaqisy II	: Nanik Handayani, M.Hum	(.....)
Pembimbing I	: Andi Fitriyani, M.Si	(.....)
Pembimbing II	: Sariyah Ipaenin, M.Sos	(.....)

Diketahui Oleh:

Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah
IAIN Ambon



Dr. Ye Husen Assagaf, M.Fil.I

NIP. 197002232000031002

ABSTRAK

Jubaida Kailul, NIM. 150204022. *Hubungan Masyarakat (Humas) Sebagai Media Komunikasi Pemerintah di Kota Ambon*. Skripsi. Jurusan KPI Konsentrasi Jurnalistik, Fakultas Ushuluddin dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Ambon. Pembimbing 1: Andi Fitriani, M.Si, Pembimbing 2: Sariyah Ipaenin, M.Sos

Peranan Humas di lingkungan pemerintahan sangat penting dalam membangun relasi kepada masyarakat baik secara umum maupun secara khusus. Apalagi pemerintah tengah menghadapi berbagai persoalan kemasyarakatan yang mendasar. Upaya revitalisasi peranan kehumasan sangat penting dan menjadi tuntutan yang mendesak saat ini, wajib dilaksanakan di semua instansi pemerintah, sebagai momentum strategis untuk melakukan perubahan tatanan peranan kehumasan yang dapat bersinergi secara efektif. *Media relations* Humas Pemerintah Kota Ambon sebagai wadah eksternal kurang memiliki hubungan strategis dengan media massa sehingga minimnya informasi ke khalayak yang berkaitan dengan pembangunan daerah.

Jenis penelitian yang di gunakan adalah bentuk penelitian kualitatif, dengan strategi pendekatan deskripsi analisis. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi observasi awal dengan Kepala Dinas, Kepala Bidang Humas dan Kepala Bidang Komunikasi, wawancara dan dokumentasi dengan cara menganalisis data-data tertulis dalam dokumen-dokumen seperti surat kabar Ambon Express, Amex dan Kabar Timur.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa Humas mempunyai tugas melaksanakan hubungan kemitraan dengan media yang terkait dengan kehumasan, menyiapkan bahan dan fasilitasi jumpa pers berkaitan dengan kebijakan Pemerintah Kota Ambon, melaksanakan pengelolaan berita dalam website Pemerintah Kota Ambon, melaksanakan pengelolaan sosial media Pemerintah Kota Ambon, melaksanakan kegiatan peliputan dan dokumentasi agenda atau aktivitas Pemerintah Kota Ambon. Kemudian menggunakan beberapa jenis media komunikasi tidak langsung yaitu: (a) Website yang digunakan yaitu ambon.go.id. (b) Media Sosial, yang digunakan humas yaitu Facebook, twitter dan instagram. (c) Media Cetak, yang digunakan oleh Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Ambon yaitu Amex, Ambon Express dan Kabar Timur. (d) Media Elektronik berupa siaran stasiun berita melalui siaran TVRI dan Carang TV.

Kata Kunci: *Humas, Pelayanan Masyarakat, Media Komunikasi*

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Jubaida Kailul

Nim : 150204022

Jurusan : KPI Konsentrasi Jurnalistik

Dengan penuh kesadaran, penulis yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar hasil karya penulis. Jika dikemudian hari terbukti bahwa ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat, dibuat atau dibantu orang lain secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Ambon, Juni 2021

Penulis



Jubaida Kailul

NIM: 150204022

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik dan hidayahnya sehingga penulis akhirnya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Masyarakat (Humas) Sebagai Media Komunikasi Pemerintah di Kota Ambon”. Penelitian ini dilaksanakan untuk melengkapi syarat-syarat memperoleh gelar sarjana sosial. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bimbingan, pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Segala perjuangan hingga saat ini, saya persembahkan kepada dua orang yang paling berharga, tersayang dalam hidup saya, dan terimakasih kepada Ibunda tercinta Haria Silembona dan Almarhum Awal Kailul dan keluarga besar yang senantiasa mcurahkan doa, kasih sayang, motivasi dan dukungan yang tak ternilai baik moral dan material.
2. Bapak Rektor IAIN Ambon Dr. Zainal Abidin Rahawarin, selaku pemimpin tertinggi Rektor Institut Agama Islam Negeri Ambon.
3. Dekan Fakultas Ushuliddin dan Dakwah Dr. Ye Husen Assagaf, M.Fil.I. serta para wakil Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dawkah.
4. Ketua Jurusan Jurnalistik Islam, Ibu Andi Fitriani M,Si dan Ibu Nia Novida, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Jurnalistik Islam.

5. Andi Fitriani, M.Si. selaku Pembimbing I dan Sariyah Ipaenin, M.Sos, Pembimbing II yang bersedia meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan masukan dan saran demi diselesaikan skripsi ini.
6. Darma MM. selaku Penguji I dan Nanik Handayani, M.Hum. selaku Penguji II yang telah memberikan saran dan kritikan yang bermanfaat bagi penulis.
7. Teman-teman terkasih yang selalu membantu dan memberikan dukungan (Rosida Kailul, Hasna Irawati Aineka, Iryani Tahir dan Haryati Masuku, Salti Pikahulan, S.Sos, Sarah Pattisahusiwa, S.Sos, Wardani Bessy, Siti Aminah Mailao.
8. Semua pihak yang penulis tidak bisa sebut satu persatu atas dukungan dan bantuannya.

Akhirnya atas kesalahan yang penulis perbuat kepada semua pihak yang disengaja ataupun tidak, kiranya mohon dimaafkan. bantuan, bimbingan dan petunjuk diberikan oleh berbagai pihak, InsyaAllah mendapatkan balasan yang lebih baik dari Allah SWT. Penulis menyadari sepenuhnya ini merupakan sebuah tulisan sederhana, masih terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu kritik dan saran bersifat membangun sangat penulis harapkan, demi kesempurnaan penulis di masa mendatang. Dan semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi kepentingan pendidikan pada khususnya dan keilmuan pada umumnya bagi almamater IAIN Ambon dan jurusan tercinta Jurnalistik Islam. Wa'alaikum Salam Warahmatullahi Wabarakatuh.

Ambon, Juni 2021

Jubaida Kailul



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Memulai dengan Penuh Keyakinan,
Menjalankan dengan Penuh Keikhlasan,
Menyelesaikan dengan Penuh Kebahagiaan”

Persembahan

Karya ini penulis persembahkan kepada:

“Ayah Handa Alm. Awat Kailul

&

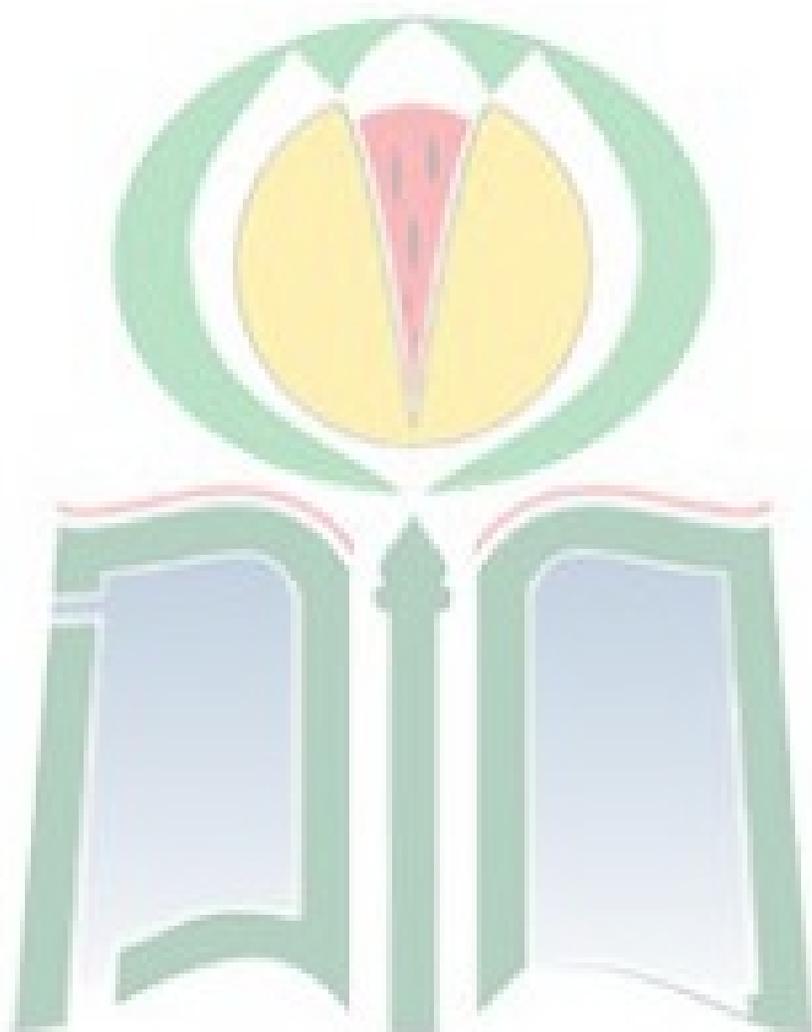
Ibunda Tercinta Haria Silembona”

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
ABSTRAK	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR ISI	ix
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Batasan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian	10
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	12
B. Tinjauan Tentang Hubungan Masyarakat (HUMAS)	13
C. Pengertian Komunikasi	27
D. Komunikasi Pemerintah	30
E. Bentuk-Bentuk Media Komunikasi	33
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	34
B. Waktu dan Tempat Penelitian	34
C. Sumber Data	34
D. Teknik Pengumpulan Data	35
E. Teknik Analisis Data	36

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	38
1. Sejarah Singkat Berdirinya Kota Ambon	38
2. Visi dan Misi	45
3. Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informasi	46
4. Tugas dan Fungsi Humas Pemerintah Kota Ambon	47
B. Pembahasan Hasil Penelitian	51
1. Hubungan Masyarakat (HUMAS) dalam Memberikan Pelayanan kepada Masyarakat di Dinas Komunikasi Informasi Kota Ambon...51	
2. Media yang digunakan Humas Keminfo Kota Ambon dalam Memberikan Pelayanan.....	54
3. PPID (pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi)	57
4. Analisis SWOT (<i>Strengths</i> /kekuatan, <i>Weaknesses</i> /kelemahan, <i>Opportunities</i> /peluang, dan <i>Threats</i> /ancaman)	58
BAB V. PENUTUP	
A. Kesimpulan	63
B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hubungan masyarakat (Humas) merupakan bentuk kegiatan dan sekaligus suatu proses komunikasi. Proses komunikasi dalam kegiatan humas merupakan hal yang penting bagi kehidupan manusia. Sebab tanpa adanya komunikasi tidak mungkin akan terjadi interaksi. Pada umumnya, humas merupakan suatu alat atau saluran untuk memperlancar jalannya interaksi dan penyebar luasan informasi mengenai publikasi pembangunan nasional, melalui kerjasama antar pimpinan dengan pegawainya secara internal dan melakukan kerjasama dengan masyarakat ataupun khalayak ramai secara eksternal.

Peranan Humas di lingkungan pemerintahan sangat penting dalam membangun relasi kepada masyarakat baik secara umum maupun secara khusus. Apalagi pemerintah tengah menghadapi berbagai persoalan kemasyarakatan yang mendasar. Upaya revitalisasi peranan kehumasan sangat penting dan menjadi tuntutan yang mendesak saat ini, wajib dilaksanakan di semua instansi pemerintah, sebagai momentum strategis untuk melakukan perubahan tatanan peranan kehumasan yang dapat bersinergi secara efektif. Humas pemerintah selalu dituntut kemampuannya dalam menghadapi tantangan dan perubahan lingkungan yang sangat cepat.

Sebuah organisasi khususnya di lingkup pemerintahan daerah, Humas memegang peranan yang sangat penting dan strategis. Selain itu, sebagai sebuah

kegiatan komunikasi, humas juga berfungsi sebagai jembatan untuk membangun suasana yang kondusif dalam kerangka “*win-win solutions*”, antar berbagai *stakeholders* organisasi, baik internal maupun eksternal dalam rangka membangun *image* atau citra dari organisasi pemerintah itu sendiri.

Masyarakat telah memahami hak-haknya yang sekaligus juga menjadi kewajiban pemerintah. Dalam bidang pelayanan publik, masyarakat menuntut system pemerintahan yang bersih dan transparan. Masyarakat berhak atas akses informasi, sebaliknya pemerintah wajib menjamin akses tersebut terjaga dan terkontrol agar tidak menimbulkan ekses negatif akibat eksploitasi pemberitaan yang bombastis.¹

Menurut M. Linggar Anggoro bahwa fungsi pokok Humas Pemerintahan Indonesia pada dasarnya mengamankan kebijaksanaan pemerintah dalam memberikan pelayanan, menyebarkan pesan atau informasi mengenai kebijaksanaan dan program-program kerja secara nasional kepada masyarakat.

Menjadi komunikator dan sekaligus sebagai mediator yang proaktif dalam menjembatani kepentingan instansi pemerintah di satu pihak, menampung aspirasi dan memperhatikan keinginan-keinginan publiknya di lain pihak. Berperan serta dalam menciptakan iklim yang kondusif dan dinamis demi mengamankan stabilitas dan keamanan politik pembangunan nasional, baik jangka pendek maupun jangka panjang.

¹Anggoro, M. Linggar & Estu Rahayu. *Teori dan Profesi Kehumasan Serta Aplikasinya di Indonesia*. (Jakarta Edisi 1 Cetakan ke- 3. Bumi Askara. 2002). hlm 72

Berdasarkan pendapat di atas, terlihat bahwa terdapat dua fungsi Humas, yaitu fungsi ke luar dan fungsi ke dalam. Fungsi Humas ke luar, yaitu berupaya memberikan informasi atau pesan-pesan sesuai dengan tujuan dan kebijaksanaan instansi atau lembaga kepada masyarakat sebagai khalayak sasaran, sedangkan fungsi Humas ke dalam menyerap reaksi, aspirasi atau opini khalayak tersebut diserasikan demi kepentingan instansinya atau tujuan bersama.²

Konsekuensinya, strategi penggarapan itu berhasil, akan memperoleh sikap tindak dan persepsi yang menguntungkan dari *stakeholder* sebagai khalayak sasarannya, yang pada akhirnya akan tercipta suatu opini dan citra yang menguntungkan. Pesan yang disampaikan kepada publik tidak terlepas dari konsep *mediarelation*. Humas dilihat dari fungsi Humas yang strategis kepada publik. *Mediarelations* sebagai sarana komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat, sehingga penyampaian informasi kepada khalayak lebih transparan.³

Media relations merupakan bagian dari *public relations* eksternal yang membina dan mengembangkan hubungan baik dengan media massa sebagai sarana komunikasi antara pemerintah dengan khalayak untuk mencapai tujuan pemerintah. Informasi menjadi konsumsi penting bagi khalayak secara umum dengan memberikan penilaian lebih kepada kinerja pemerintah di setiap informasi yang diberikan. Oleh karena itu, humas dituntut untuk memberinkan informasi kepada khalayak secara menyeluruh di setiap kegiatan pemerintah. Pemerintah Kota Ambon sebagai

² Soleh Soemirat, dan Ardianto. *Dasar-dasar Public Relations*. (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya. 2002) hlm. 92

³ *Ibid.* hlm 3

komponen pembangunan daerah dituntut untuk lebih memiliki peranan dalam pengembangan informasi publik sebagai konsumsi khalayak.

Pemkot Ambon Kaji Masalah Pengelolaan Sampah

Pemerintah Kota Ambon tengah mengkaji masalah penanganan sampah di Ambon untuk mencanangkan Ambon bebas sampah pada tahun 2020 mendatang. Kajian pengelolaan sampah melibatkan seluruh lapisan masyarakat, baik lembaga swadaya masyarakat, komunitas peduli sampah, masyarakat sipil dan SKPD terkait lainnya. Hal ini bertujuan menyusun kebijakan daerah terkait masalah pengelolaan sampah. Asisten II Pemerintah Kota Ambon, Robby Silooy mengatakan, kebijakan strategis yang akan dibuat pemerintah salah satunya dengan membekali pengetahuan kepada masyarakat.

Dengan begitu, pengelolaan sampah secara terpadu dapat memberdayakan ekonomi masyarakat."Pengelolaan sampah ini membantu pemerintah kota, dalam memplementasikan kebijakan strategis daerah," katanya, Rabu, (24/9). Meski masalah sampah telah diatur dalam peraturan Walikota nomor 43 tahun 2018 tentang pengelolaan sampah, kata dia, sampah hingga saat ini masih menjadi ancaman lingkungan. Menurut dia, selama ini masyarakat mengasosiasikan sampah sebagai kata yang kotor, jorok, bau, serta tidak berguna. Padahal, jika dimanfaatkan, sampah dapat menghasilkan uang. Dia mencontohkan, salah satu cara pengelolaan sampah yang tepat yakni, mendirikan bank sampah.⁴

Perumusan kebijakan teknis urusan komunikasi, informatika, persandian dan statistik, Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang komunikasi, informatika, persandian dan statistik, Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan urusan di bidang komunikasi, informatika, persandian dan statistik,

⁴ Mona, *Konten Redaksi Ambonnesia.Com-Ambon*, 20 Januari 2020.

Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang komunikasi, informatika persandian dan statistik, Pengelolaan kesekretariatan meliputi perencanaan umum, kepegawaian, keuangan, evaluasi dan pelaporan, Pelaksanaan pengawasan, pengendalian evaluasi, dan pelaporan di bidang komunikasi, informatika dan persandian.

Humas di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Ambon bertugas melaksanakan pelayanan kehumasan yang berkaitan dengan pembentukan citra Pemerintah Kota Ambon, menyiapkan bahan kebijakan, bimbingan dan pembinaan, petunjuk teknis dan naskah dinas yang berkaitan dengan hubungan masyarakat.

Humas juga mempunyai tugas melaksanakan hubungan kemitraan dengan media yang terkait dengan kehumasan, menyiapkan bahan dan fasilitasi jumpa *pers* berkaitan dengan kebijakan Pemerintah Kota Ambon, melaksanakan pengelolaan berita dalam website Pemerintah Kota Ambon, melaksanakan pengelolaan sosial media Pemerintah Kota Ambon, melaksanakan kegiatan peliputan dan dokumentasi agenda atau aktivitas Pemerintah Kota Ambon.⁵

Tugas lain humas juga melaksanakan kegiatan penyusunan *press realese* agenda atau aktivitas dan kebijakan Pemerintah Kota Ambon, melaksanakan fasilitasi kehumasan melalui dialog tatap muka antara Pemerintah Kota Ambon dengan warga masyarakat kota Ambon, melaksanakan pencermatan berita terkait dengan Pemerintah Kota Ambon dari media komunikasi, melaksanakan klasifikasi dan

⁵ Al-Qur'an, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, Yayasan Penyelenggara Penterjemah/Penafsiran Al Qur'an, Departemen Agama RI., Jakarta, 1978.

pengolahan hasil pencermatan berita terkait dengan Pemerintah Kota Ambon dari media komunikasi dan melaksanakan pendistribusian berita terkait dengan Pemerintah Kota Ambon dari media komunikasi.

Media relations Humas Pemerintah Kota Ambon sebagai wadah eksternal kurang memiliki hubungan strategis dengan media massa sehingga minimnya informasi ke khalayak yang berkaitan dengan pembangunan daerah. Minimnya informasi ini menunjukkan Pemerintah Kota Ambon kurang memahami fungsi strategis Humas sebagai sarana perpanjangan tangan Pemerintah Kota Ambon kepada khalayak.

Pemerintah Kota Ambon menyadari bahwa menjamainya berbagai media massa dan derasnya arus informasi yang menerpa masyarakat belum merupakan jaminan akan pencerahan kepada masyarakat, bahkan dalam beberapa kasus seringkali justru terjadi keadaan yang sebaliknya, kebingungan masyarakat, oleh karena itu, Humas Pemerintah Kota Ambon menjadi sangat penting dan strategis, terutama dikaitkan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat akan informasi pembangunan dan juga untuk pembentukan citra Pemerintah Kota Ambon.

Humas pada dasarnya merupakan salah satu metode komunikasi untuk menciptakan citra positif dari segenap mitra (institusi, organisasi, masyarakat, dan *stakeholder*) Pemerintah Kota Ambon atas dasar menghormati kepentingan bersama.⁶

⁶ *Ibid.* hlm 3

Membangun dan membentuk citra yang positif, Humas Kota Ambon harus menerapkan strategi yang tepat, sehingga citra positif yang diinginkan dapat tercapai dan terpenuhi. Pembentukan citra yang positif di mata masyarakat terhadap Pemerintah Kota Ambon menjadi sangat penting, karena Pemerintah Kota Ambon adalah lembaga daerah yang mewakili/merefresentasikan masyarakatnya, sehingga secara tidak langsung citra masyarakat terbentuk oleh Pemerintah Kota Ambon.

Salah satu tugas humas yaitu menjalin hubungan dengan media, dimana humas sebagai sumber informasi memerlukan kerjasama dengan media massa sebagai penyebar informasi kepada publik. Media massa yang bisa menyebarkan informasi kepada khlayak banyak dengan waktu yang singkat dan yang bisa membentuk opini publik.

Seperti Pemerintah Kota Ambon yang menjalin hubungan dengan banyak media yaitu media cetak terdiri dari Ameks (Ambon Ekspres) dan Kabar Timur. Media elektronik terdiri dari TVRI dan Carang TV . Media online seperti *facebook*, *instagram*, *website* dan lain-lain. Dengan menyadari dan mengetahui pentingnya posisi media dalam kinerja humas.

Berdasarkan pada fokus penelitian dari judul tersebut diatas dapat dideskripsikan berdasarkan substansi permasalahan dan substansi penelitian ini yaitu strategi humas dalam menjalani hubungan dengan media di Kota Ambon dalam hubungannya sebagai sarana informasi publik serta hambatan media relations dalam menyebarluaskan informasi. Dengan demikian, maka penulis tertarik untuk

melakukan penelitian dengan judul “*Hubungan Masyarakat (HUMAS) Sebagai Media Komunikasi Pemerintah di Kota Ambon*”.

B. Rumusan Masalah

Sebelum di rincikan menjadi rumusan masalah maka peneliti mengangkat masalah pokok adalah sebagai berikut “Biro Humas Sebaga Media Komunikasi Pemerintah Kota Ambon”.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas maka masalah dalam penelitian ini dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana humas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Dinas Komunikasi Informasi Kota Ambon?
2. Apa saja media yang digunakan oleh Humas Dinas Komunikasi informasi Kota Ambon dalam memberikan pelayanan ?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka perlu diadakan pembatasan masalah dimaksudkan untuk memperjelas permasalahan yang diteliti terfokus dan mendalam mengingat luasnya permasalahan yang ada. Penelitian ini memfokuskan pada Peran Humas dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Dinas Komunikasi Informasi Kota Ambon.

D. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

Sehubungan dengan rumusan masalah di atas, maka penulis mempunyai tujuan yang hendak dicapai dalam penulisan ini. Adapun penulisan ini agar memperoleh gambaran yang jelas dan tepat serta terhindar dari adanya intrprestasi dan meluasnya masalah dalam memahami isi penulisan ini. Tujuan penulisan ini adalah:

- 1) Mengetahui humas dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.
- 2) Mengetahui hambatan dari pelaksanaan peran humas di Dinas Komunikasi Informasi di Kota Ambon.

2. Kegunaan Penelitian

Berhubungan dengan tujuan penulisan di atas maka penulis paparkan bahwa manfaat dari penulisan ini adalah:

a. Manfaat teoritis

Dari segi teoritis penulisan ini merupakan kegiatan dalam rangka mengembangkan ilmu pengetahuan khususnya Peran Humas Sebagai Media Komunikasi Pemerintah. Secara akademis penulisan ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran kepada IAIN Ambon khususnya kepada mahasiswa Prodi Jurnalistik Fakultas Ushuluddin dan Dakwah sebagai bahan bacaan yang bersifat ilmiah.

b. Manfaat Praktis

Sedangkan dalam praktis penulisan ini diharapkan mampu meningkatkan pemahaman mengenai Peran Humas Sebagai Media Komunikasi Pemerintah. Manfaat lain dalam penelitian ini bagi masyarakat adalah memberikan landasan

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah dan tujuan yang ingin di capai dalam penelitian ini maka jenis penelitian yang di gunakan adalah bentuk penelitian kualitatif, dengan strategi pendekatan deskripsi analisis. Strategi pendekatan ini di harapkan dapat mengungkap fakta dan pendapat yang sesuai dengan permasalahan yang di teliti dalam penelitian ini adalah Peran Humas Sebagai Media Komunikasi Pemerintah Kota Ambon).²⁵

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian ini di laksanakan selama 1 (satu) bulan dari bulan September sampai Oktober 2020. Sedangkan penelitian ini di laksanakan pada Dinas Teknologi Informasi dan Komunikasi Kota Ambon, Jl. St Hairun No.1 Kota Ambon.

C. Sumber Data

Sumber data yang akan di gunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Data primer

Data primer yaitu sumber yang di peroleh dari sumber-sumber asli. Untuk mendapatkan data tersebut, maka peneliti akan memperoleh sumber data secara lansung dari kepala dinas teknologi informasi dan komunikasi. Informan yaitu

²⁵ Lexy. J. Maleong, *penelitian kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2004). hlm. 24

pada saat peneliti berada di lapangan di antaranya kabid humas dan kabid komunikasi di kota Ambon. Untuk menentukan informan maka peneliti pada prinsipnya menghendaki seorang informan itu harus betul paham terhadap permasalahan yang di butuhkan.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang di peroleh bukan dari sumber asli. Data tersebut di susun sesuai dengan kategori atau klasifikasi menerut keperluan tertentu. Data di peroleh dari sumber bahan bacaan atau dokumentasi seperti media internet, website Ambon.go.id, dan sebagainya.

D. Teknik Pengumpulan Data

Oleh karena bentuk penelitian ini adalah kualitatif bersama dengan sumber yang di tetapkan maka teknik pengumpulan data yang akan di gunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Observasi Interaktif, dimana teknik ini di lakukan secara langsung oleh peneliti saat memperoleh kedalaman data, Nampak adanya kondisi interaktif antara peneliti dan informan yaitu: peneliti melakukan obsevasi awal, kronologi observasi awal dengan Kepala Dinas, Kepala Bidang Humas dan Kepala Bidang Komunikasi.
2. Wawancara, teknik ini tidak di laksanakan dengan struktur yang ketat dan formal dengan maksud agar infomasi yang di kumpulkan memiliki kedalaman yang cukup. Teknik ini akan di pandu dengan daftar pertanyaan yang di tujukan kepada informan. Setelah peneliti melakukan observasi dan

melakukan tahap pengenalan dengan Kepada Dinas, Kepala Bidang Humas dan Kepala Bidang Komunikasi, kemudian melakukan wawancara terkait dengan pelayanan Humas terhadap masyarakat di Kota Ambon.

3. Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menganalisis data-data tertulis dalam dokumen-dokumen seperti surat kabar Ambon Express, Amex dan Kabar Timur.

E. Teknik Analisa Data

Dalam penelitian ini peneliti perlu menjelaskan kerja model analisis interaktif dalam penelitian kualitatif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman bahwa yang nantinya akan dimanfaatkan dalam penyajian data. Untuk mempermudah pemahaman peneliti terhadap teknik analisa data tersebut di atas maka. Peneliti dapat menjelaskan sebagai berikut:²⁶

1. Pengumpulan data, dalam penelitian kualitatif data yang terkumpul di rumuskan dalam bentuk kata-kata atau kalimat-kalimat yang terekam ke dalam catatan-catatan yang disebut *fieldnotes*. Rekaman inilah yang selanjutnya di olah sehingga pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam permasalahan penelitian melalui bukti-bukti empiris yang di peroleh di lapangan.
2. Reduksi data adalah proses mengubah rekaman ke dalam pola, fokus, kategori atau pokok permasalahan tertentu. Pada tahap ini data yang terkumpul dan terekam dalam catatan-catatan lapangan di rangkum dan di seleksi. Kegiatan ini

²⁶ A. M. Humberman, *Analisis Data Kualitatif*, Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru. Diterjemahkan Oleh T.R. Rohidi. (Jakarta: Universitas Indonesia, 1992), hlm. 82

juga menyangkut proses penyusunan data dalam berbagai fokus kategori atau pokok permasalahan yang sesuai.

3. Sajian data, pada tahap ini selanjutnya data di olah lagi dengan menyusun atau menyajikan kedalam matriks-matriks (tempat catatan) yang sesuai dengan keadaan data. Matriks berfungsi untuk memilah-milah data yang telah di reduksi, memudahkan pengkontruksian data dan memudahkan mengetahui cukupan data yang terkumpul.
4. Pengambilan kesimpulan/verifikasi. Dari proses reduksi data, penyajian data, peneliti menghasilkan pemahaman dan pengertian yang mendalam tentang keseluruhan data yang di olah. Pada tahap ini di cari kesimpulan dari data yang telah di reduksi dan di sajikan.



BAB V

PENUTUP

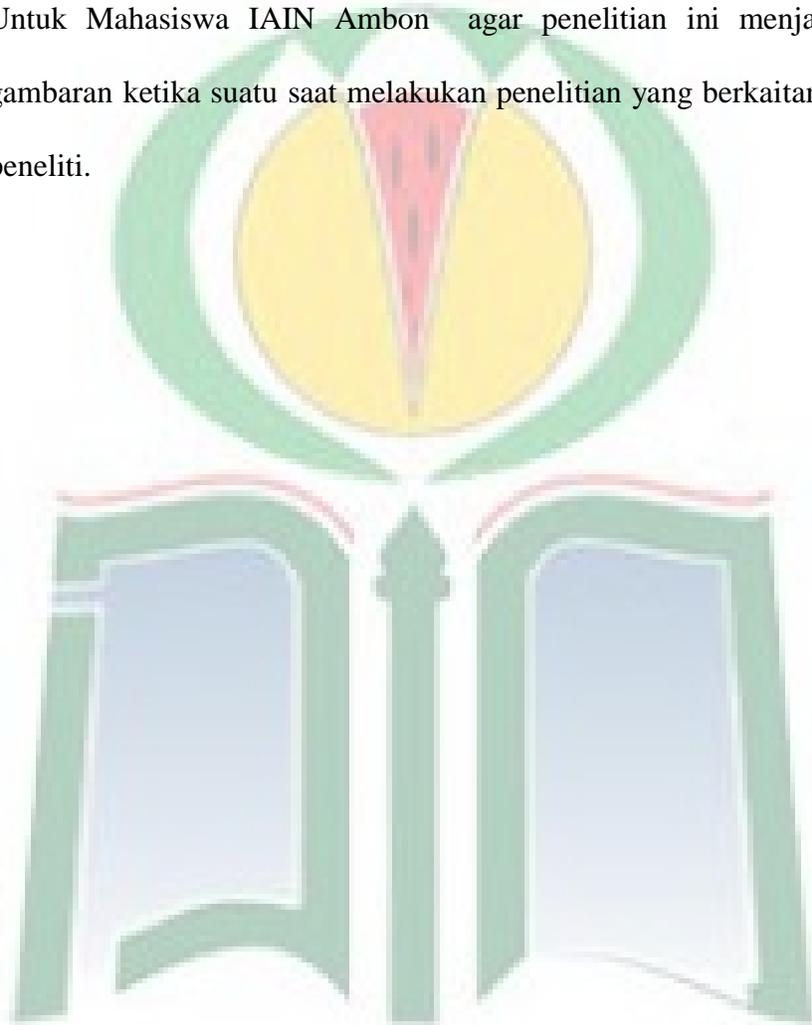
A. Kesimpulan

- c. Humas mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan, koordinasi, pembinaan, pengawasan, pengendalian dan pemberian bimbingan kegiatan di bidang hubungan masyarakat. Tugas rincian humas adalah melaksanakan pelayanan kehumasan yang berkaitan dengan pembentukan citra Pemerintah Kota Ambon, menyiapkan bahan kebijakan, bimbingan dan pembinaan, petunjuk teknis dan naskah dinas yang berkaitan dengan hubungan masyarakat.
- d. Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Ambon menggunakan beberapa jenis media komunikasi tidak langsung. Media komunikasi tidak langsung yang digunakan dalam pelaksanaan humas meliputi media massa, yaitu: (a) Website, Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Ambon menyediakan website yang dapat dimanfaatkan masyarakat untuk mendapatkan informasi- informasi seputar Pemerintah Kota Ambon. Website yang digunakan yaitu ambon.go.id. (b) Media Sosial, yang digunakan humas yaitu Facebook, twitter dan instagram. (c) Media Cetak, yang digunakan oleh Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Ambon yaitu Amex, Ambon Express dan Kabar Timur. (d) Media Elektronik berupa siaran stasiun berita melalui siaran TVRI dan Carang TV.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas, penulis menyarankan sebagai berikut:

1. Komunikasinya harus tetap terjaga dengan media. Selalu memberikan informasi yang akurat setiap harinya dengan media.
2. Untuk Mahasiswa IAIN Ambon agar penelitian ini menjadi acuan dan gambaran ketika suatu saat melakukan penelitian yang berkaitan dengan judul peneliti.



DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, Yayasan Penyelenggara Penterjemah/Penafsiran Al-Qur'an, Departemen Agama RI., Jakarta, 1978.
- Anita Yuli. *Dasar-dasar Public Relations*, (Bandung: Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Bandung, Alqaprin 2015).
- Ardianto dan Soemirat Soleh, *Dasar-dasar Public Relations*. (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya. 2002).
- Center dan Cutlip. *Mengaplikasikan Keterampilan Dasar Komunikasi*. Bandung : Armico. 2010
- Effendy Uchjana Onong. *Ilmu, Teori & Filsafat Komunikasi*. (Bandung: PT. Citra AdityaBakti 2009).
- Hasan Halim Abdul H Syekh. *Tafsir Al-Ahkam*, Jakarta kencana. 2011.
- Humberman, M, A. *Analisis Data Kualitatif*, Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru. Diterjemahkan Oleh T.R. Rohidi. (Jakarta: Universitas Indonesia, 1992),
- Jefkins Frank. *Public Relations*. (Jakarta: Edisi Keempat, Erlangga. 2004).
- Kasali Rhenaldi. *Manajemen Public relations: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*.(Jakarta: Gramedia Pustaka 2017).
- M Glen & Broom, Center, Allen, Allen M Scott, *Effective Public Relations*.
- Maleong J Lexy. *Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2004).
- Rachmadi. *Public Relations dalam Teori dan Praktek*.(Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama 2013).
- Rahayu Estu & Linggar M Anggoro. *Teori dan Profesi Kehumasan Serta Aplikasinya di Indonesia*.(Jakarta Edisi 1 Cetakan ke- 3. Bumi Askara. 2002).
- Rumanti Assumpta Maria, OSF. *Dasar – Dasar Publik Relation Teori & Praktek*, Jakarta: PT. Grasindo. 2002
- Ruslan Rosady. *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi*.(Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada 2012).

Lampiran 1:

DOKUMENTASI PENELITIAN



Gambar 1. Peneliti sedang wawancarai informan



Gambar 2. Peneliti sedang wawancarai informan



Gambar 3. Peneliti sedang wawancarai informan



Gambar 4. Peneliti sedang wawancarai informan