

**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PEMPROV  
SUMATERA SELATAN DALAM PENYELESAIAN  
PEMBANGUNAN JEMBATAN MUSI VI PALEMBANG**

**SKRIPSI**



**Oleh :**

**Dinda Ayu Anisa  
07031381722217**

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2024**

**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PEMPROV  
SUMATERA SELATAN DALAM PENYELESAIAN  
PEMBANGUNAN JEMBATAN MUSI VI PALEMBANG**

**PROPOSAL SKRIPSI**

Disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana S-1 Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi: Hubungan Masyarakat (*Public Relations*)



**Oleh :**

**Dinda Ayu Annisa  
07031381722217**

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2024**



HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**“STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PEMPROV SUMATERA  
SELATAN DALAM PENYELESAIAN PEMBANGUNAN JEMBATAN  
MUSI VI PALEMBANG”**

Skripsi

Oleh :

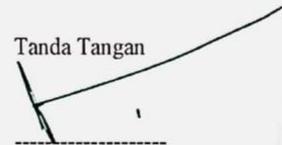
Dinda Ayu Anisa  
07031381722217

Telah dipertahankan di depan penguji  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat  
Pada tanggal 12 Januari 2024

Pembimbing :

1. Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.SI  
NIP. 197803022002122022
2. Erlisa Saraswati, S.KPM., M.SC  
NIP. 1992091320190320151

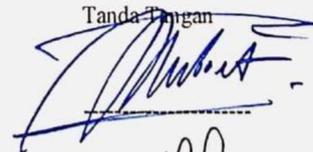
Tanda Tangan



Penguji :

1. Dr. M. Nur Budyanto, M.PA  
NIP. 196911101994011001
2. Annisa Rahmawati, S.Ikom., M.Ikom  
NIP. 199209292090122014

Tanda Tangan



Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI,



**Prof. Dr. Alfritri, M.Si**  
NIP. 196601221990031004

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi



**Dr. Mulahamad Husni Thamrin, M.Si**  
NIP. 196406061992031001

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dinda Ayu Anisa  
NIM : 07031381722217  
Tempat dan Tanggal Lahir : Palembang, 31 Maret 1999  
Program Studi/Jurusan : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PEMPROV  
SUMATERA SELATAN DALAM PENYELESAIAN  
PEMBANGUNAN JEMBATAN MUSI VI  
PALEMBANG

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang,  
Yang membuat pernyataan,



Dinda Ayu Anisa  
NIM. 07031381722217

## ABSTRAK

Penelitian ini akan membahas bagaimana Strategi Humas Pemprov Sumatera Selatan dalam Penyelesaian Pembangunan Jembatan Musi VI Palembang, penelitian ini menggunakan pendekatan secara kualitatif dengan menggunakan metode pengumpulan data, wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi yang relevan dengan penelitian. Peneliti menggunakan konsep strategi humas yang dikemukakan oleh tokoh Cutlip, Center and Broom sebagai acuan dalam melakukan penelitian ini. Hasil penelitian ditemukan bahwa Humas Pemprov Sumsel sebagai narahubung di antara pihak Pemerintah dan Masyarakat dilakukan melalui beberapa tahapan diantaranya, Mendefinisikan Masalah, Perencanaan dan Pemograman terdiri dari perencanaan dan strategi komunikasi, Mengambil Tindakan dan Berkomunikasi terdiri dari beberapa implementasi dan komunikasi, serta Evaluasi Program yang dilakukan.

**Kata Kunci: Strategi Komunikasi Humas, Pemprov Sumsel, Penyelesaian, Pembangunan**

Pembimbing I



Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si  
NIP. 197803022002122022

Pembimbing II



Erlisa Saraswati, S.KPM., M.Sc  
NIP. 1992029132019032015

Indralaya, 2024

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sriwijaya



Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si

NIP. 196406061992031001

## **ABSTRACT**

*This research will discuss the Public Relations Strategy of the South Sumatra Provincial Government in Completing the Construction of the Musi VI Bridge in Palembang. This research uses a qualitative approach using data collection methods, in-depth interviews, observation and documentation relevant to the research. Researchers used the concept of public relations strategy put forward by Cutlip, Center and Broom figures as a reference in conducting this research. The research results found that South Sumatra Provincial Government Public Relations as a contact person between the Government and the Community was carried out through several stages including, Defining the Problem, Planning and Programming consisting of planning and communication strategies, Taking Action and Communicating consisting of several implementations and communications, as well as Program Evaluation carried out .*

**Keywords: Public Relations Communication Strategy, South Sumatra Provincial Government, Completion, Development**

*Adviser I*



*Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si  
NIP. 197803022002122022*

*Adviser II*



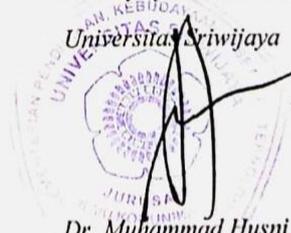
*Erlisa Saraswati, S.KPM., M.Sc  
NIP. 1992029132019032015*

*Indralaya, 2024*

*Head of Comunnication Science Departement*

*Faculty of Social and Political Science*

*Universitas Sriwijaya*



*Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si*

*NIP. 196406061992031001*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur senantiasa peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas berkah, rahmat dan karunia-Nya yang dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan seminar proposal skripsi ini atas izinnya. Penyusunan seminar proposal skripsi ini ditulis oleh peneliti untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapat derajat Sarjana Strata (S1) Ilmu Komunikasi di Universitas Sriwijaya. Proposal skripsi ini berjudul **“STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PEMPROV SUMATERA SELATAN DALAM PENYELESAIAN PEMBANGUNAN JEMBATAN MUSI VI PALEMBANG”**

Selama proses penyusunan skripsi ini peneliti melalui berbagai macam hambatan dan rintangan namun dapat dilalui berkat adanya dukungan dan doa baik dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan kali ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua saya dan keluarga besar saya yang senantiasa memberikan segala dukungan, kasih sayang baik dari segi moril dan materialnya untuk saya sehingga bisa berada pada titik ini.
2. Prof. Dr. Ir. H Anis Saggaf, MSCE. Selaku Rektor Universitas Sriwijaya beserta staff dan jajarannya
3. Prof. Dr. Alfitri, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik beserta staff dan jajarannya
4. Bapak Dr. Husni Thamrin, S.IP., M.Si. Selaku Ketua Jurusan dan Bapak Selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi beserta staff dan jajarannya.
5. Bapak Dr. Andries Lionardo, S.IP., M.Si dan Ibu Erlisa Saraswati, S.KPM., M.Sc. Selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan arahnya selama proses penyusunan proposal skripsi ini berlangsung.
6. Bapak dan Ibu Dosen pengajar di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Sriwijaya yang telah memberikan berbagai ilmu pengetahuan, didikan, bimbingan, arahan serta waktunya selama menempuh studi
7. Ibu Sertin Agustina Amima dan seluruh staff dan pegawai Jurusan Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah membantu dalam administrasi maupun akademik selama menempuh masa studi.
8. Teman perjuangan hidup semasa sekarang M. Nugraha Al-Farisy Sazili, S.Tr.IP untuk segala dukungannya.

9. Orang terdekat Yunita Fatriani, Salsa Billah sahabat dan teman-teman lainnya yang tidak dapat saya tuliskan satu persatu. Terimakasih atas dukungan dan semangatnya dalam bentuk moril maupun materil.
10. Rekan-rekan seperjuangan khususnya Ilmu Komunikasi angkatan 2017 yang selalu bergagi ilmu dan informasinya selama masa menempuh studi.
11. Semua pihak yang terlibat dalam keberlangsungan penyusunan proposal skripsi yang di tulis oleh peneliti yang tidak dapat di sebutkan satu persatu

Peneliti menyadari baha dengan segala keterbatasan yang dimiliki, proposal skripsi yang di tulis oleh peneliti membutuhkan saran yang membangun demi kesempurnaan di masa yang akan datang. Akhir kata, peneliti mengucapkan terimakasih. Semoga proposal skripsi ini dapat diterima dan memberikan banyak manfaat bagi siapapun khususnya dalam bidang Komunikasi.

Palembang, Mei 2024

Dinda Ayu Anisa

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN UJIAN KOMPREHENSIF</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.1.1 Permasalahan Lahan Yang Dahulu Sebagai Pemukiman Warga	5
1.1.2 Konunikasi Antara Warga Sekitar Dan Pemerintah Provinsi Yang	
Tejalin Kurang Harmonis .....	6
1.1.3 Peranan Humas PemerintahProvinsi Sumatera Selatan Dalam	
Penyelesaian Pembangunan Jembatan Musi VI Palembang .....	6
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	7
1.4.2 Manfaat Praktis .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Landasan Teori .....	8
2.2 Strategi .....	8
2.3 Humas.....	12
2.4 Strategi Hubungan Masyarakat .....	13
2.5 Respon .....	15

2.6 Reaksi Negatif .....	16
2.7 Kebijakan .....	17
2.8 Teori Humas Menurut Para Ahli .....	17
2.9 Teori Humas Yang Digunakan Pada Penelitian Ini .....	21
2.10 Penelitian Terdahulu .....	22
2.11 Kerangka Teori .....	27
2.12 Kerangka Pemikiran .....	28
2.13 Alur Pikir .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1 Desain Penelitian .....	31
3.2 Lokus dan Fokus Penelitian .....	32
3.2.1 Lokus Penelitian .....	32
3.2.2 Fokus Penelitian .....	32
3.3 Sumber Data dan Jenis Penelitian .....	35
3.3.1 Sumber Data Penelitian .....	35
3.3.2 Data dan Sumber Data .....	36
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	37
3.4.1 Wawancara .....	38
3.4.2 Observasi .....	42
3.4.3 Sru di Pustaka .....	42
3.5 Teknik Keabsahan Data .....	42
3.6 Teknik Analisis Data .....	42
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
4.1 Kota Palembang .....	45
4.1.1 Visi dan Misi Pemerintah Pemprov Sumsel .....	45
4.1.2 Logo Pemerintah Provinsi Sumsel .....	46
4.2 Bagian Hubungan Masyarakat Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan .....	48
4.2.1 Lokasi Bagian Humas Pemprov .....	49
4.2.2 Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Bagian Humas Pemprov Sumsel .....	49

4.2.3 Susunan Organisasi Bagian Humas Pemprov Sumsel .....	53
4.3 Humas Pemerintah Sumatera Selatan .....	55
4.4 Visi dan Misi Humas Pemerintah Sumatera Selatan.....	56
<b>BAB V HASIL DAN ANALISIS .....</b>	<b>57</b>
5.1 Mendefinisikan Problem PR .....	57
5.1.1 Pengumpulan Data Gejala Masalah .....	57
5.1.2 Pembahasan Data Gejala Masalah .....	60
5.2 Penentuan Inti Masalah .....	61
5.3 Tindakan dan Komunikasi .....	65
5.3.1 Tindakan .....	65
5.3.2 Komunikasi .....	67
5.4 Penganggaran Dana .....	69
5.5 Evaluasi .....	71
5.5.1 Adanya Evaluastor .....	71
5.5.2 Tahap Evaluasi .....	74
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>77</b>
6.1 Kesimpulan .....	77
6.2 Saran .....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>80</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>83</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 3.1 Fokus Penelitian .....	32
Tabel 3.2 Wawancara .....	38
Tabel 5.1 Pengumpulan Data Gejala Masalah .....	58
Tabel 5.2 Penentuan Inti Masalah .....	62
Tabel 5.3 Tindakan Humas Pemprov Sumsel .....	65
Tabel 5.4 Komunikasi Strategi Humas Pemprov sumsel .....	68
Tabel 5.5 Evaluator Strategi Komunikasi Humas Pemprov Sumsel.....	72
Tabel 5.6 Tahap Evaluasi Strategi Komunikasi Humas Pemprov Sumsel .....	74

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jembatan Musi VI Palembang Pada Saat Siang Hari .....	3
Gambar 1.2 Jembatan Musi VI Palembang Pada Saat Malam Hari .....	4
Gambar 4.1 Logo Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan.....	47
Gambar 4.2 Lokasi Bagian Humas Pemerintah Sumatera Selatan .....	49

## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Alur Pikir .....	28
Bagan 4.1 Struktur Organisasi Biro Humas dan protokol Setda Pemprov Sumsel .....	53



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada umumnya di daerah tercinta daerah Palembang ini dimana banyak sungai yang membelah daerah ulu dan ilir, daerah provinsi Sumatera Selatan ini sudah sangat maju akan pembangunannya semenjak diadakannya Sea games 2011 dan Asian Games 2018 di mana Indonesia sebagai tuan rumah dari pekan olahraga yang diikuti banyak negara di Asia, contoh dalam pembangunan yang sudah berhasil dilakukan oleh pemerintah provinsi Sumatera Selatan khususnya kota Palembang adalah Jakabaring Sport Center (JSC) seluruh fasilitas olahraga sudah sangat memumpuni di Jakabaring Sport Center ini, fakta yang lebih menarik lagi JSC sudah menuju untuk persiapan FIFA U-20 (Liputan6, 2020). Selain pembangunan beberapa tahun yang lalu, pemerintah kota Palembang juga mempersiapkan akses masyarakat yang sangat memudahkan yaitu Jembatan Musi VI dimana menghubungkan daerah Tangga Buntung dan Kertapati lebih spesifiknya daerah ulu dan ilir. Masyarakat sangat antusias dalam penyelesaian pembangunan ini guna mempermudah akses masyarakat dan pengurangan kemacetan dalam kota Palembang, tetapi dalam pembangunan Jembatan Musi VI ini sangat lah tidak mudah dimana pemerintah kota Palembang harus memutar otak yang cukup menguras tenaga dalam penyelesaian kompensasi masyarakat di pinggiran yang akan dibangun Musi VI, ada yang masyarakat yang setuju dalam win

win solution yang di beri pemerintah kota Palembang dan juga ada yang kontra dalam persetujuan itu.

Setiap perencanaan pembangunan infrastruktur daerah tentunya membutuhkan persetujuan yang sangat matang di antara berbagai pihak yaitu antara sebuah organisasi/badan Negara dengan masyarakat banyak, salah satunya pembangunan jembatan musri VI di kota Palembang ini. Jembatan menjadi salah satu infrastruktur perhubungan yang pada hakekatnya ialah bagian penting pada

usaha pengembangan kehidupan bangsa. Terdapat kegiatan yang mengimplementasikan strategi komunikasi pemerintahan pemprov Sumatera Selatan yaitu keberadaan jembatan akan memberikan dampak pada beberapa bidang seperti bidang sosial, ekonomi, pertahanan dan keamanan. Pembangunan tersebut bertujuan untuk mengurangi volume kendaraan di kota Palembang dan sebagai penghubung antara kawasan 32 ilir dan seberang ulu 1 dengan lahan pembebasan yang dibutuhkan seluas 834 meter dari jalan KH Azhari menuju jalan A yani. Pembangunan jembatan musri VI ini mulai digarap pada tahun 2015 dan selesai pada 2020, Namun secara detail memakan waktu sebanyak kurang lebih 1.116 hari dengan dua kali masa pembangunannya itu pada pembangunan pertama memakan waktu 756 hari dan 360 hari pada pembangunan kedua, jembatan yang menjadi penghubung antara kawasan seberang ulu dan seberang ilir ini memiliki panjang total 925 meter lebar 11,5 meter dan untuk dua jalur dua arah dengan tiap-tiap lebar 8,5

meter dan ditambah pematang jalan yang mempunyai lebar 1,5 meter tinggi terhadap permukaan air sungai musi 13 meter dan daya muatan sumbu 8 ton.

*Gambar 1.1*

Jembatan Musi VI Palembang Pada Saat Siang Hari



( Sumber: [www.Sumatrazone.com](http://www.Sumatrazone.com))

Pembangunan jembatan musi VI ini tentunya menggunakan dana APBD (Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah) sebesar Rp 479,6 miliar, dengan pembangunan pertama sebesar Rp 344,3 miliar tahun anggaran 2015 dan pada pembangunan kedua Rp 135,3 miliar tahun anggaran 2018 dengan masa pelaksanaan 360 hari kerja. Namun jumlah dana yang dibutuhkan untuk penyelesaian pembangunan pada jembatan musi VI adalah senilai Rp 87 miliar. Terhambatnya pembangunan jembatan musi VI ini juga dikarenakan kurangnya kesepakatan di antara pihak masyarakat yang tinggal di sekitaran

daerah sehingga hal tersebut menjadi salah satu alasan mengapa adanya penghambatan dalam pembangunan jembatan musi VI tersebut.

Gambar 1.2 *Jembatan Musi VI Palembang Pada Saat Malam Hari*



(Sumber: FajarSumsel.co)

Komunikasi adalah aktivitas guna meluapkan ide, perasaan dan membagi berbagai informasi lewat interaksi. Suatu komunikasi tidak bisa bekerja jika itu tidak mempunyai alat. Hal yang paling utama pada sebuah komunikasi yaitu bahasa dan dibuat oleh orang secara alami dan sukarela. Komunikasi juga murni metode manusia dan non-naluriyah mengkomunikasikan ide, emosi dan ambisi lewat *system* simbol yang dibuat secara sukarela. Seseorang bisa berkomunikasi, memberikan informasi atau pesan, dan mempengaruhi orang lain lewat bahasa. Mereka juga bisa mengekspresikan apa yang mereka rasakan dan pahami (Abidin, 2020). Oleh

karena itu strategi komunikasi sangat dibutuhkan dalam menyelesaikan permasalahan pembangunan Jembatan Musi VI Palembang, karena dalam proses pembangunannya banyak terjadi konflik atau ketidaksepahaman antara institusi pemerintahan dengan masyarakat disekitaran Jembatan Musi VI.

Dalam penelitian ini ada beberapa alasan peneliti dalam memilih Judul khususnya dalam permasalahan pembangunan musisi VI ini yaitu:

1. Permasalahan lahan yang dahulu sebagai tempat pemukiman warga
2. Komunikasi antara warga sekitar dan pemerintah provinsi yang terjalin kurang harmonis
3. Peranan Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dalam penyelesaian pembangunan jembatan musisi VI Palembang

### **1.1.1 Permasalahan lahan yang dahulu sebagai tempat pemukiman**

#### **warga**

Lahan yang digunakan sebagai pembangunan merupakan pemukiman tempat tinggal warga kawasan 32 ilir dan seberang ulu 1 dengan lahan pembebasan yang dibutuhkan seluas 834 meter dari jalan KH Azhari menuju jalan A yani. Pembangunan jembatan musisi VI ini mulai digarap pada tahun 2015 dan selesai pada 2020, pembangunan jembatan musisi VI kota Palembang sempat dihentikan selama dua tahun dikarenakan sebagian masyarakat daerah tidak mau pindah atau digusur dengan alasan tidak cocok dengan persetujuan ganti rugi namun dengan seiringnya waktu mereka setuju dengan pembangunan tersebut dan mau untuk di gusur dengan ganti rugi yang telah

di tetapkan sehingga penyelesaian pembangunan jembatan musi VI ini dapat berlangsung.

### **1.1.2 Komunikasi Antara Warga Sekitar Dan Pemerintah Provinsi Yang Terjalin Kurang Harmonis**

Komunikasi yang terjadi di antara pihak humas pemerintah provinsi sumatera selatan dengan masyarakat sekitar terjalin kurang harmonis karena diketahui ada kurang lebih tiga warga pemilik rumah di seberang ilir dan dua warga pemilik rumah di seberang ulu tersebut menawarkan nilai ganti rugi jauh diatas batasan pemerintah bahkan nilainya dua kali lipat lebih tinggi danada juga beberapa sebagian warga merasa bahwa mereka telah lama tinggal di daerah tersebut dan tidak ingin di pindahkan demi keberlangsungan pembangunan atau penyelesaian jembatan musi VI Palembang sebagai penghubung antara 32 ilir dan seberang ulu 1 yaitu dari jalan KH Azhari menuju jalan A yani. Maka dari itu disinilah fungsi humas pemprov sumatera selatan untuk melakukan pendekatan kepada masyarakat terkait pembangunan tersebut dan menjadi komunikator di antara kedua belah pihak yang bersangkutan atas pembangunan jembatan musi VI kota Palembang.

### **1.1.3 Peranan Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan Dalam Penyelesaian Pembangunan Jembatan Musi VI Palembang**

Peranan humas pemerintah provinsi Sumatera Selatan disini sebagai komunikator dari pihak pemerintah ke masyarakat dengan tujuan membentuk kepercayaan, keyakinan masyarakat yang merujuk kearah membujuk agar terlaksanakannya penyelesaian pembangunan jembatan Musi VI yang sempat terhenti selama kurang lebih 2 tahun dikarenakan terjadinya kesenjangan pendapat. Untuk itu, disini lain humas pemerintah provinsi Sumatera Selatan melakukan komunikasi lebih lanjut dengan kantor Jasa Penilaian Publik agar dapat dilakukan negosiasi ulang antara pemerintah dan pemilik lahan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah

1. Permasalahan lahan yang dahulu sebagai tempat pemukiman warga
2. Komunikasi antara warga sekitar dan pemerintah provinsi yang terjalin kurang harmonis
3. Peranan Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dalam Penyelesaian Pembangunan Jembatan Musi VI Palembang.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana komunikasi humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dalam penyelesaian pembangunan jembatan Musi VI Palembang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat teoritis**

Secara teoritis, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu komunikasi khususnya pada kajian strategi komunikasi, dalam penyelesaian pembangunan jembatan musi VI Palembang

### **1.4.2 Manfaat praktis**

Secara praktis, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran mengenai bagaimana strategi komunikasi humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dalam penyelesaian pembangunan jembatan Musi VI Palembang.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

Penelitian ini dilaksanakan dalam rangka mengevaluasi peranan humas pemerintah provinsi Sumatera Selatan dalam penyelesaian pembangunan jembatan Musi IV di Kota Palembang. Dengan demikian, teori yang dibaca dan dijadikan landasan dalam mengevaluasi peranan humas pemerintah provinsi adalah teori yang berisikan parameter tentang baik-tidaknya atau tinggi-rendahnya humas pemerintah provinsi Sumatera Selatan dalam penyelesaian pembangunan jembatan Musi IV di Kota Palembang.

#### **2.2 Strategi**

Strategi diartikan sebagai agenda yang disatukan, secara luas terintegrasi yang melibatkan daya strategis perusahaan dengan tantangan lingkungan dan dirancang untuk membenarkan bahwa tujuan utama perusahaan bisa berhasil melalui tindakan yang tepat. Menurut WF Glueck dan LR Jauch bahwa strategi merupakan agenda yang disatukan, luas dan menyatu yang mengaitkan kelebihan strategis lembaga/organisasi/perusahaan dengan tantangan lingkungan, yang dirancang untuk membenarkan bahwa tujuan utama dari lembaga tersebut bisa dicapai dengan implementasi yang benar. Strategi adalah suatu pendekatan yang semua berhubungan dengan implementasi gagasan, perencanaan dan juga eksekusi pada kegiatan yang mempunyai kurun waktu tertentu. Strategi yang baik ada pada koordinasi

dalam tim kerja, terdapat tema, dan melaksanakan pengenalan faktor pembantu yang sesuai dengan ajaran pengelola gagasan yang rasional, efisien dalam melaksanakan pendanaan, dan mempunyai cara untuk mencapai sebuah tujuan dengan efektif dan efisien (Kurniawan, 2021).

Strategi pesan merupakan gabungan dari kemampuan untuk mengkomunikasikan ide spesifik untuk mencapai tujuan tertentu. Salah satu strategi pesan yang dipakai dalam suatu kegiatan komunikasi, antara lain:

#### 1. Percakapan

Kebanyakan orang percaya bahwa mereka andal berbahasa, bisa berbicara lancar mengenai berbagai topik, bahkan untuk individu yang berbakat sekaligus. Percakapan merupakan salah satu kegiatan atau peristiwa berbahasa lisan antara dua atau lebih orang yang sama-sama membagikan informasi dan melindungi hubungan yang baik. Untuk bisa melaksanakan aktivitas berbahasa lisan antar pembicara, hingga kita harus memeriksa dan menganalisis bagian apa saja yang dibutuhkan dan bagaimana *me-manage* kegiatan percakapan (Anisah, 2018). Penulis membagi 3 kriteria percakapan, yaitu:

- a. Percakapan Interkultural: Kultur menularkan komunikasi dan bisa melahirkan perbedaan. Partisipan dalam percakapan intercultural yang sukses menunjukkan perhatian satu sama lain sebagai individu dan tidak menganggap individu berbicara atas nama kelompok. Percakapan intercultural adalah sebuah ruang diskusi bagi mereka yang memiliki kebudayaan yang berbeda (Hadi, 2015).

- b. Percakapan antara pria dan wanita: Para periset sudah mengamati berbagai perbedaan antara pria dan wanita yang ikut pada percakapan.

Pria lebih sering menginterupsi daripada wanita. Penentuan topik, ucapan, gaya bahasa, dan dominasi percakapan pada gabungan percakapan antara laki-laki dan perempuan merupakan perbedaan yang signifikan. Para laki-laki lebih condong berbicara dengan tegas dan jelas sedangkan para perempuan menggunakan kata-kata yang sesuai untuk diucapkan (Zulkarnain, 2018).

- c. Etika Percakapan: Pesan yang disampaikan melalui percakapan harus benar, informan tidak boleh memberi informasi palsu atau tidak valid demi mencapai tujuan atau mengklaim sesuatu yang tidak ada buktinya. Aturan lain dari etika percakapan yaitu harus adanya kejelasan saat berbicara pada khalayak masyarakat jangan memakai bahasa yang tidak mudah di cerna atau di mengerti, mengemukakan maksud dan tujuan secara logis dan tidak memberikan informasi yang tidak perlu atau informasi yang mungkin dapat mengganggu pesan utama. Mengajukan pertanyaan dan memberikan arahan

Banyak orang ragu untuk mengajukan pertanyaan atau meminta pertolongan karena takut terlihat bodoh atau tidak mampu, Mengajukan pertanyaan menciptakan keadaan yang positif dan memberi orang lain perasaan mampu mengontrol tanggung jawabnya. dan pada suatu kegiatan komunikasi seseorang terlebih dahulu dapat melihat siapa *audience* yang

akan di ajak berbicara agar ia bisa mencerna dan pesan yang ia sampaikan memperoleh respon positif dari komunikan (*audience*). Karena yang akan menjadi penentu kesuksesan dalam melakukan kegiatan komunikasi adalah sang komunikator.

Kata strategi bermula dari bahasa Yunani, yang merupakan *stratagos* atau strategi yaitu berarti Jendral. Strategi sendiri merupakan seni dari para jendral dimana jendral adalah seorang yang memimpin dan memberikan komando atau arahan terhadap pasukannya agar dapat memenangkan suatu pertempuran. Gerakan yang bersifat *incremental* (selalu meningkat) dan berkelanjutan, dan juga dilakukan berlandaskan sudut pandang mengenai apa yang diharapkan di masa depan merupakan definisi dari strategi. Strategi kerap dimulai dari apa yang bisa terjadi dan bukan dimulai dari apa yang terjadi.

### 2.3 Humas

Implementasi mengelola penyaluran informasi antara individu atau organisasi dan masyarakat merupakan definisi dari humas. Untuk tujuan tersebut melalui hubungan masyarakat oleh instansi acap kali guna memengaruhi masyarakat investor, mitra, dan pelaksana kepentingan lainnya untuk melindungi sudut pandang tertentu akan hal tersebut, kepemimpinannya produk atau keputusan politik. Dalam kegiatan di umum termasuk berbicara di konferensi memenangkan penghargaan industri, bekerja sama dengan pers dan komunikasi karyawan. Sebagai sebuah profesi seorang humas bertanggung jawab untuk bisa membagikan sebuah informasi, melatih,

memastikan, mendapatkan simpati dan membangun minat masyarakat atau membuat masyarakat mengerti dan menerima sebuah keadaan.

#### **2.4 Strategi Hubungan Masyarakat**

Humas pada hakikatnya adalah sebuah fungsi manajemen yang membandingkan pandangan publik, mengenal kebijaksanaan dan tata cara seseorang ataupun organisasi untuk kepentingan publik, dan merancang dan melakukan suatu program kegiatan untuk memperoleh bantuan publik (Scott M Cutlip, Allen H Centre and Glen M Broom, 1982). Strategi adalah sesuatu hal yang penting, dikarenakan salah satu cara untuk mencapai tujuan sehingga visi dan misi dapat tercapai. Strategi ini merupakan cara mencapai tujuan jangka panjang dari sebuah instansi yang ditentukan berdasarkan dari hasil analisis situasi dan riset yang telah dilakukan dengan menggunakan beberapa tindakan tertentu dan membutuhkan alokasi sumber daya yang dibutuhkan pada implementasi tindakan tersebut. Menurut Onong Uchjana Effendi, ahli ilmu komunikasi menegaskan bahwa strategi pada dasarnya adalah sebuah perencanaan dan manajemen untuk mencapai suatu perencanaan tersebut. Tidak hanya bisa menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya, strategi tidak bekerja sebagai peta jalan yang hanya memperlihatkan peta arah saja.

Sandra Oliver mengatakan bahwa definisi strategi sebagai cara untuk mencapai sebuah hasil akhir dalam bukunya yang berjudul Strategi public relations. Hasil akhir menyangkut tujuan dan sasaran organisasi. Ada strategi yang luas untuk keseluruhan organisasi dan strategi kompetitif untuk setiap

aktivitas. Sementara itu, strategi fungsional memaksa secara langsung strategi kompetitif. Strategi amat sangat berfungsi penting pada era global dan perdagangan bebas sekarang ini, saat kompetisi makin hebat. Oleh arena itu guna menjumpai kompetisi yang ada dibutuhkan strategi yang handal dan hebat. Strategi penting dilakukan agar kegiatan yang akan dilaksanakan dapat terarah sesuai dengan rencana perusahaan.

Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa *public relations* (PR) menekankan pada aspek komunikasi yang bersifat timbal balik dalam rangka mencapai pemahaman, niat baik dan citra baik antara lembaga atau perusahaan dengan publik. Ruang Lingkup *Public Relations* merupakan salah satu peran yang menjalankan fungsi komunikasi yang menerapkan unsur-unsur komunikasi dalam setiap program dan kegiatan *public relations*. Implementasi bagian komunikasi digunakan *public relations* dalam berkomunikasi dengan para *stakeholders* perusahaan baik internal ataupun eksternal, dengan tujuan guna menciptakan *image positif* perusahaan di mata publik yang berakibat pada kemudahan perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan.

Rosady Ruslan beranggapan mengenai batasan pengertian strategi *public relations* merupakan alternatif optimal yang dipilih untuk dilewati guna mencapai tujuan *public relations* dalam kerangka suatu rencana *public relations*. Strategi *public relations* dibentuk oleh beberapa unsur-unsur tertentu, khususnya strategi korporat yang berkaitan dengan kondisi lingkungan, visi atau arah, tujuan dan sasaran dari suatu pola yang menjadi dasar budaya perusahaan bersangkutan, yaitu:

1. Secara makro, lingkungan perusahaan/lembaga instansi tersebut dapat diakibatkan dengan unsur-unsur: kebijakan umum, budaya yang dipercaya, sistem perekonomian dan teknologi yang dipengaruhi oleh organisasi bersangkutan.
2. Secara mikro, bergantung pada misi perusahaan, sumber-sumber yang dimiliki (SDM/SDA), sistem pengorganisasian, dan perencanaan atau program dalam jangka pendek dan panjang, serta tujuan yang hendak dicapai.

Dari penjelasan di atas bahwa istilah strategi hubungan masyarakat bisa disebut juga dengan strategi manajemen yang sering juga disebut rencana strategis. Suatu rencana strategis perusahaan yang dalam penelitian ini adalah lembaga Pemerintahan menetapkan garis-garis besar tindakan strategi yang akan diambil dalam jangka waktu tertentu ke depan. Dalam hal ini humas Pemerintah harus mampu membuat langkah-langkah strategis yang dapat dilakukan untuk mencapai suatu tujuan, serta menciptakan hubungan yang harmonis antara lembaga pemerintah dan publiknya.

## **2.5 Respon**

Respon secara pemahaman luas dapat diartikan juga ketika seseorang memberikan reaksinya melalui pemikiran, sikap, dan perilaku. Sikap yang ada pada diri seseorang dapat memberikan warna pada perilaku atau perbuatan seseorang. Secara umum respon atau tanggapan bisa diartikan sebagai hasil atau tanggapan yang diperoleh dari sebuah observasi. Mengenai hal ini yang dimaksud dengan tanggapan adalah observasi mengenai subjek, peristiwa-

peristiwa yang didapat melalui menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Segala sesuatu yang sempat kita alami akan selalu menyisakan jejak atau kesan pada pikiran kita. Kesan atau jejak itulah yang bisa terlihat kembali dan bertindak sebagai sebuah tanggapan atau dapat disebut respon. Menurut Djalaludin Rakhmat, respon merupakan suatu kegiatan (*activity*) dari organisme itu bukan hanya suatu gerakan yang positif, setiap jenis kegiatan (*activity*) yang ditimbulkan oleh suatu dorongan bisa juga disebut respon. Secara umum respon atau tanggapan bisa diartikan sebagai hasil atau kesan yang dihasilkan (ditinggal) dari observasi mengenai subjek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang didapatkan melalui menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan-pesan. Sedangkan menurut Ahmad Subandi, respon adalah istilah umpan balik yang mempunyai fungsi atau pengaruh yang besar untuk memastikan baik atau tidaknya suatu komunikasi.

## **2.6 Reaksi Negatif**

Reaksi negatif adalah suatu tindakan yang timbul berupa aksi penolakan atau protes terhadap suatu objek yang dinilai mengganggu, atau merugikan. Sedangkan reaksi positif adalah aksi atau sikap positif yang bisa jadi merupakan perasaan senang dan dukungan yang baik terhadap suatu objek. Reaksi juga merupakan (aksi, protes) yang ada dampak dari suatu gejala atau peristiwa. Jadi secara garis besar reaksi dapat diartikan sebagai kemampuan seseorang untuk melakukan suatu tindakan secara spontan dalam menanggapi suatu rangsangan.

## 2.7 Kebijakan

Pada dasarnya ditemukan banyak penjelasan dengan batasan-batasan atau pengertian tentang kebijakan. Menurut Noeng Muhadjir kebijakan adalah cara menyelesaikan masalah sosial untuk kepentingan masyarakat atas asas keadilan dan kesejahteraan masyarakat. Dan dalam kebijakan setidaknya harus melengkapi empat hal penting yaitu;

- a) Tingkat hidup masyarakat meningkat,
- b) Terjadi keadilan : *By the law, social justice*, dan kesempatan prestasi dan kreasi individual,
- c) Diberikan kesempatan aktif keikutsertaan masyarakat (dalam berbicara tentang masalah, perencanaan, hasil dan pelaksanaan), dan
- d) Terjaminnya pengembangan berkelanjutan.

Lalu Monahan dan Hengst seperti yang dikutip oleh Syafaruddin bahwa kebijakan (*policy*) secara etimologi diturunkan dalam bahasa Yunani, yaitu “Polis” yang merupakan kota (*city*). Pendapat ini menjelaskan kebijakan mengacu pada aturan dari semua bagian pemerintahan memandu guna mengelola kegiatan mereka. Dalam hal ini, kebijakan berbarengan dengan buah pikiran pengaturan organisasi dan merupakan pola formal yang sama-sama diterima pemerintah atau lembaga hingga dengan hal itu mereka berusaha mengejar tujuannya.

## 2.8 Teori Humas Menurut Para Ahli

Menurut (D. Smith, 2004: 42) dalam buku (*Strategic Planing of Republic Relations*) terdapat sembilan langkah yang terbagi kedalam empat tahap

untuk membuat *strategicplane* yang dinamai *the nine steps of strategic public relations*. Sembilah langkah yang dimaksud sebagai berikut:

1. *formative research*, langkah pertama yaitu menganalisa situasi menjadi langkah awal yang krusial dan sangat penting untuk melihat kesempatan dan hambatan yang akan ada pada program yang direncanakan.
2. Menganalisa kondisi organisasi, yang meliputi tiga aspek dalam organisasi yaitu lingkungan internal, persepsi publik (mengenai reputasi organisasi), lingkungan eksternal (competitor bahkan pendukung).
3. Menganalisa publik utama (target sasaran).
4. Membuat *Goals* dan tujuan.
5. Merumuskan aksi dan respon, membuat langkah-langkah apa yang harus dilakukan dalam berbagai situasi.
6. Membuat komunikasi yang efektif, pesan apa yang disampaikan, siapa yang akan menyampaikan kepada publik.
7. Langkah ketujuh adalah tahap taktik, yaitu memilih taktik komunikasi, memilih saluran apa yang akan dipakai dalam menyampaikan pesan seperti *face to face communication*, *controlled media* (iklan dan promosi), atau *news media*.
8. Penerapan *strategic plan*, mengatur *budget* dan jadwal untuk berkomunikasi.
9. Tahap dan langkah terakhir ialah mengevaluasi *strategic plan*.

Dalam menjalankan perannya, humas memiliki tugas dan kewajiban.

Menurut Dimock dan koening dalm yusmawati (2017:4) sebagai berikut:

1. Berupaya memberikan penerangan atau informasi kepada masyarakat tentang pelayanan masyarakat (*public service*), kebijaksanaan serta tujuan yang akan dicapai oleh pihak pemerintah dalam menyampaikan program kerja pembangunan tersebut.
2. Mampu menanamkan keyakinan dan kepercayaan, serta mengajak masyarakat dalam partisipasinya untuk melaksanakan program kerja pembangunan tersebut.
3. Keterbukaan dan kejujuran dalam memberikan pelayanan serta pengabdian dari aparatur pemerintah bersangkutan perlu dijaga atau dipertahankan dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya masing-masing secara konsisten dan professional.

Teori perencanaan strategi humas berdasarkan (Cutlip, Center dan Broom, 2017:320) dalam bentuknya yang sangat maju, humas merupakan bagian proses modifikasi dan pemecahan masalah di organisasi yang dilakukan dengan cara ilmiah. Pelaku Humas seperti ini memakai teori dan bukti terbaik yang ada untuk melakukan proses empat langkah perencanaan strategi humas seperti di bawah ini:

1. Pada dasarnya ini merupakan fungsi dari bagian inteligen organisasi. Fungsi ini menyiapkan dasar untuk seluruh langkah dalam proses

pemecahan masalah dengan menentukan “apa yang sedang terjadi saat ini ?”

2. Perencanaan dan pemrograman Informasi yang digabungkan pada tindakan pertama digunakan guna melahirkan hasil mengenai program organisasi, strategi tujuan, tindakan dan komunikasi, taktik, dan sasaran. Tindakan ini akan memperhitungkan temuan dari tindakan dalam melahirkan kebijakan dan program organisasi. Tindakan kedua ini akan menanggapi pertanyaan “ berdasarkan apa yang kita ketahui mengenai keadaan, dan apa yang harus kita lakukan atau apa yang harus kita ubah, dan apa yang harus kita katakan ?”
3. Menangkap langkah dan komunikasi tindakan ketiga ini yaitu melaksanakan program aksi dan komunikasi yang didesain guna mencapai tujuan spesifik publik dalam rangka mencapai tujuan program. Pertanyaan pada tindakan ini yaitu “ siapa yang wajib melaksanakan dan menyampaikan, dan kapan, dimana, dan bagaimana caranya ?
4. Evaluasi Program Langkah terakhir dalam proses ini adalah melakukan penilaian atas persiapan, implemementasi, dan hasil dari program. Adaptasi bisa dilakukan sambil melaksanakan program, dan didasarkan dengan evaluasi atas umpan balik mengenai bagaimana program itu berhasil atau tidak.

## 2.9 Teori Strategi Humas Yang Digunakan Pada Penelitian Ini

Teori strategi humas yang digunakan pada penelitian ini merupakan strategi humas yang di kemukakan oleh (Cutlip, Center dan Broom,2017: 320), yaitu:

1. Pada dasarnya ini merupakan fungsi dari bagian inteligen organisasi. Fungsi ini menyiapkan dasar untuk seluruh langkah dalam proses pemecahan masalah dengan menentukan “apa yang sedang terjadi saat ini ?”
2. Perencanaan dan pemrograman Informasi yang digabungkan pada tindakan pertama digunakan guna melahirkan hasil mengenai program organisasi, strategi tujuan, tindakan dan komunikasi, taktik, dan sasaran. Tindakan ini akan memperhitungkan temuan dari tindakan dalam melahirkan kebijakan dan program organisasi. Tindakan kedua ini akan menanggapi pertanyaan “ berdasarkan apa yang kita ketahui mengenai keadaan, dan apa yang harus kita lakukan atau apa yang harus kita ubah, dan apa yang harus kita katakan ?”
3. Menangkap langkah dan komunikasi tindakan ketiga ini yaitu melaksanakan program aksi dan komunikasi yang didesain guna mencapai tujuan spesifik publik dalam rangka mencapai tujuan program. Pertanyaan pada tindakan ini yaitu “ siapa yang wajib melaksanakan dan menyampaikan, dan kapan, dimana, dan bagaimana caranya ?
4. Evaluasi Program langkah terakhir dalam proses ini adalah melakukan penilaian atas persiapan, impelementasi, dan hasil dari program. Adaptasi

bisa dilakukan sambil melaksanakan program, dan didasarkan dengan evaluasi atas umpan balik mengenai bagaimana program itu berhasil atau tidak.

Dalam penelitian ini sang penulis memilih teori humas menurut Cutlip, Center dan Broom dan beberapa alasannya sebagai berikut:

1. Teori ini sudah mencakup teori-teori yang ada.
2. Menjadi parameter atau sesuai dengan kondisi penelitian.
3. Menjadi banyak referensi di berbagai jurnal yang penulis baca.

### 2.10 Penelitian Terdahulu

Peneliti tidak menciptakan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian terdahulu. Tetapi peneliti membawa berbagai penelitian sebagai acuan dalam memperbanyak bahan kajian pada penelitian peneliti. Berikut adalah penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dilaksanakan peneliti.

**Tabel 2.1**

#### **Penelitian Pendahulu**

1.	Nama Penulis	Yunitania Sofyanalisa
	Judul	Strategi Humas PUSLITBANG Jalan dan Jembatan (PUSJATAN) Kementerian PUPR Dalam Keterbukaan Informasi Publik (KIP).
	Nama Jurnal	Jurnal Hubungan Masyarakat Universitas Islam Bandung.

	Tahun	2017
	Perbandingan	Perbandingan pada penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah pada penelitian terdahulu Humas PUSLITBANG sudah ikut campur pada proyek tersebut dari awal perencanaan sampai dengan proyek tersebut rampung sedangkan pada penelitian ini Humas Pemprov SUMSEL hanya ikut campur pada penyelesaian proyek ini yang terdapat banyak hambatan tidak dari awal perencanaanya. Penelitian terdahulu menggunakan teori strategi humas yang dikemukakan oleh Rosady Ruslan sedangkan pada penelitian ini menggunakan teori strategi humas yang dikemukakan oleh Scott M Cutlip, Allen H Centre dan Glen M Broom
2.	Nama	Jefri W. Londa

	Judul	Peran Petugas Humas Sebagai Komunikator Pembangunan (Studi di bagian Humas Kantor Pemerintah Kabupaten Minahasa Selatan).
	Nama Jurnal	Journal "Acta Diurna" Volume III. No.2.
	Tahun	2014

	Perbandingan	Pada penelitian kali ini membahas tentang peranan petugas humas sebagai komunikator dari pihak pemerintahan kepada masyarakat gunanya agar tidak terjadinya kesalah pahaman dan terjadinya hal yang tidak di inginkan pada jurnal ini dan penelitian yang dibuat oleh penulis sama-sama memaai metode penelitian kualitatif. Pada penelitian terdahulu menggunakan teori Public Relations yang dikemukakan oleh Effendi, sedangkan pada penelitian ini menggunakan teori strategi humas yang dikemukakan oleh Scott M Cutlip, Allen H Centre dan Glen M Broom
3.	Nama	Sisilia herlina
	Judul	Strategi komunikasi humas dalam membentuk citra pemerintahan di kota malang
	Nama Jurnal	Jisip “Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik” Vol 4 No. 3
	Tahun	2015
	Perbandingan	Pada penelitian ini terdapat kesamaan,

		<p>persamaannya yaitu membahas tentang strategi komunikasi humas pemerintahan dan sama-sama menggunakan metode kualitatif. Letak perbedaannya ada pada fokusnya saja, jurnal ini memiliki fokus pada citra perusahaan sedangkan penelitian yang penulis buat memiliki fokus dalam penyelesaian pembangunan jembatan musisi VI kota Palembang dan sebagai jembatan komunikasi di kedua pihak yaitu pihak masyarakat dan pihak pemerintah. Pada penelitian terdahulu menggunakan teori strategi humas yang dikemukakan oleh Lattimore, sedangkan pada penelitian ini menggunakan teori strategi humas yang dikemukakan oleh Scott M Cutlip, Allen H Centre dan Glen M Broom</p>
4.	Nama	Anyelir puspa ayudia, Siti sri wulandari
	Judul	Strategi komunikasi humas dalam meningkatkan citra pemerintah kota probolinggo
	Nama Jurnal	“Jurnal of office administration: Education and practice” Vol I No 2, 249-268
	Tahun	2021
	Perbandingan	Jurnal ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja pemerintah kota probolinggo dalam pembentukan kota

		<p>probolinggo, sedangkan pada penelitian ini membahas faktor-faktor tentang humas Pemprov yang dalam penyelesaian pembangunan jembatan musisi VI kota Palembang. Pada penelitian terdahulu menggunakan teori Komunikasi, Strategi Komunikasi, Humas Pemerintah, Humas, Peran Humas dan Citra Positif, sedangkan pada penelitian ini menggunakan teori strategi humas.</p>
5.	Nama	Nurmala sari
	Judul	Aktivitas public relations dalam mempromosikan yayasan pusaka Indonesia di kota medan
	Nama Jurnal	Studi deskriptif kualitatif aktivitas public relations dalam mempromosikan yayasan pusaka Indonesia sebagai lembaga perlindungan anak dan memperoleh pendidikan di kota medan
	Tahun	2017
	Perbandingan	<p>Jurnal ini diperuntungkan untuk mempromosikan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) khususnya Yayasan pusaka Indonesia (YPI) dengan membentuk divisi riset, informasi dan dokumentasi yang bertujuan untuk membentuk citra lembaga dengan melakukan pengelolaan informasi dan dokumentasi untuk dikemas menjadi informasi yang siap digunakan baik oleh kalangan internal maupun</p>

		<p>eksternal, jurnal ini juga memakai metode kualitatif sama dengan penelitian yang ditulis oleh penulis namun terdapat perbedaan dalam pokok permasalahannya. Pada penelitian terdahulu menggunakan teori Komunikasi, Komunikasi Organisasi, <i>Public Relations</i>, Teori Stimulus Respon, <i>Two Way Symmetrical</i>, sedangkan pada penelitian ini menggunakan teori strategi humas.</p>
--	--	---

## 2.11 Kerangka teori

Untuk membantu memecahkan permasalahan yang terdapat pada penelitian ini maka diperlukan adanya suatu teori. Teori ini untuk menunjang keberhasilan penelitian tersebut. Teori yang diangkat dalam penelitian ini meliputi:

Menurut Cutlip, Center dan Broom, Strategi perencanaan humas tergolong efektif apabila strategi tersebut melalui empat tahapan. Empat tahapan tersebut adalah sebagai berikut:

Mendefinisikan Problem PR, Langkah ini terbagi menjadi beberapa aspek yaitu penyelidikan dan memantau pengetahuan, pendapat, sikap dan perilaku pihak-pihak yang terkait dengan kebijakan organisasi/instansi. Pada dasarnya ini merupakan fungsi intelegen organisasi/instansi dengan bertujuan untuk mendapatkan jawaban dari pertanyaan “apa yang sedang terjadi saat ini?”. Pembentukan rencana dan program, organisasi, strategi

tujuan, tindakan dan komunikasi, taktik, dan sasaran. Langkah ini akan mempertimbangkan beberapa temuan dari langkah-langkah dalam membentuk kebijakan dan program organisasi instansi dan untuk mendapatkan jawaban dari pertanyaan “Apa yang seharusnya kita lakukan? Apa yang harus kita ubah? dan apa yang harus kita katakan?”. Tindakan dalam hal ini merupakan suatu proses pelaksanaan rencana atau program yang ditunjukkan untuk melayani kepentingan bersama, baik organisasi maupun khalayak. pertanyaan yang harus dijawab pada langkah ini adalah “siapa yang harus melakukan dan menyampaikan, pesan ditunjukkan, kapan, di mana, dan bagaimana caranya?”

Penilaian program, proses terakhir pada langkah ini yaitu melaksanakan evaluasi atas dasar persiapan, pelaksanaan, dan hasil dari program tersebut. Adaptasi akan dilaksanakan sambil program dilaksanakan, dan dilandaskan pada penilaian atas umpan balik mengenai bagaimana keberhasilan program tersebut.

## **2.12 Kerangka Pemikiran**

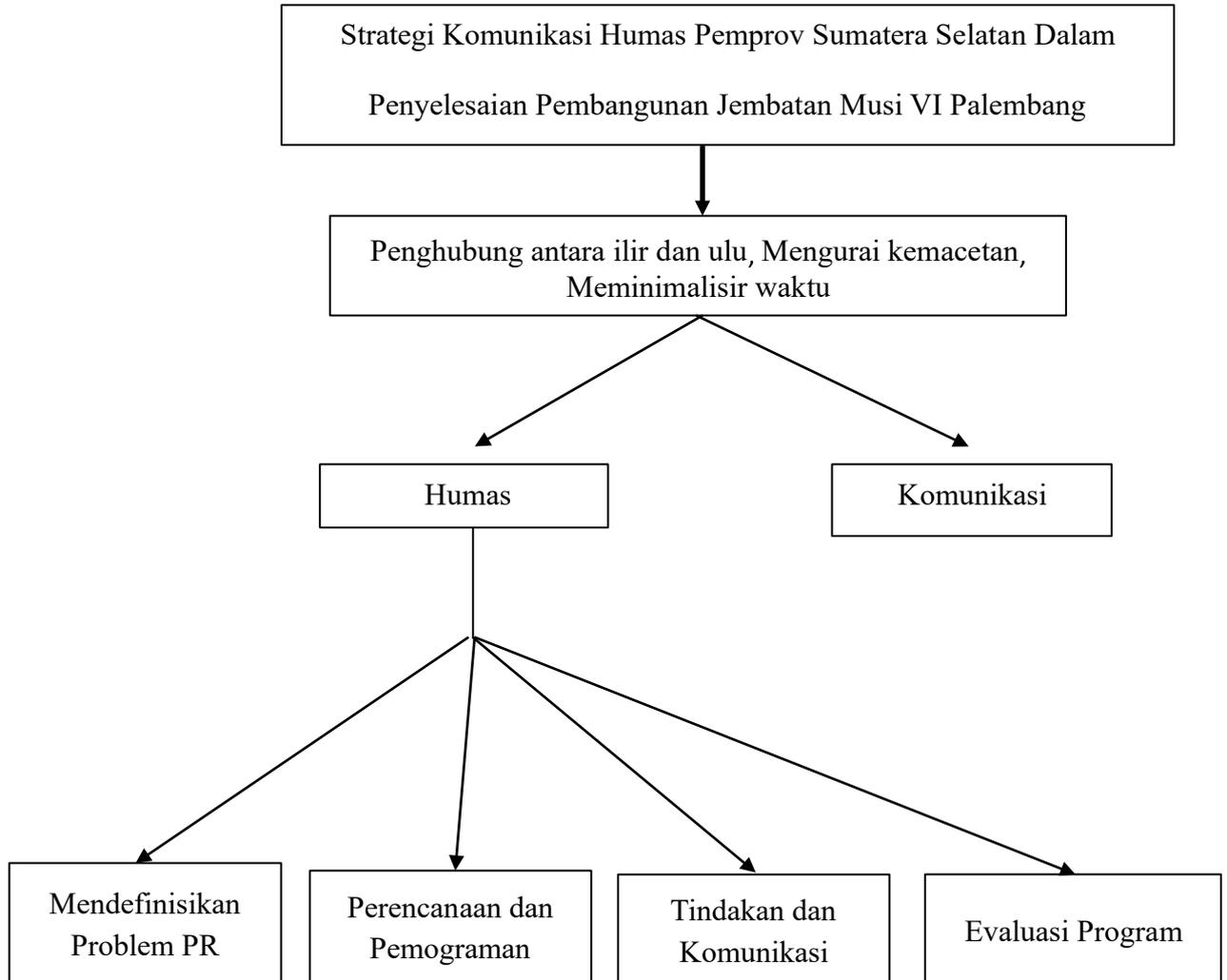
Menurut tokoh cutlip, Center dan Broom, Strategi perencanaan humas yang baik diukur dengan empat parameter. Empat parameter tersebut merupakan empat tahapan dalam strategi perencanaan humas sebagai berikut. Mendefinisikan Problem PR, definisi problem dimulai dengan melakukan penilaian tentang adanya sesuatu yang salah atau sesuatu yang harusnya berjalan dengan baik. Dinas Humas Pemerintah provinsikota Palembang mendefinisikan problem, kapan sesuatu itu menjadi problem,

siapa yang terlibat dan mengapa ini menjadi perhatian Dinas Humas Kota Palembang. Apabila pertanyaan-pertanyaan tersebut dapat terjawab, maka proses manajemen humas pada tahap pendefinisian problem

PR sudah dilakukan. Perencanaan dan pemograman, sebuah perencanaan yang baik akan membua program yang diusung kepada tujuan yang telah ditetapkan. Selain itu, melalui perencanaan yang baik, akan didapat pemikiran yang cermat dalam mencapai tujuan tersebut. Dari dasar pemikiran yang telah terbentuk, Dinas Humas pemerintah provinsi kota Palembang melakukan perencanaan dan pemograman dengan menentukan jenis program, tujuan program, dan sasaran program, waktu pelaksanaan program, dan penganggaran program dalam memenuhi semua biaya yang dibutuhkan untuk menjalankan strategi dalam merespon reaksi negatif masyarakat dalam kebijakan yang ada.

Kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh Humas Pemerintah provinsi Sumatera Selatan ialah dengan menjelaskan mengenai kebijakan Penyelesaian Pembangunan Jembatan Musi VI Palembang baik secara langsung atau menggunakan media serta menjalankan komunikasi yang efektif agar terciptanya saling pengertian antara pemerintah dan masyarakat. Pertanyaan yang harus dijawab dalam langkah ini adalah siapa yang harus melakukan dan menyampaikan, pesan apa yang disampaikan, melalui apa pesan disampaikan, kepada siapa pesan ditujukan, kapan, dimana, dan bagaimana caranya.

### 2.13 Alur Pikir



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Desain Penelitian

*Research* (penelitian) merupakan rangkaian kegiatan ilmiah yang gunanya untuk menggunakan, memahami, mencari suatu obyek dari pokok permasalahan yang di telitih oleh si peneliti menggunakan metode ilmiah tertentu. Namun pada penelitian kali ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif, karena bertujuan untuk mengeksplorasi fenomena sosial yang berhubungan dengan implementasi pembangunan kota di kawasan pemukiman masyarakat kota Palembang.

Fenomena sosial yang di jadikan sebagai obyek pada penelitian ini adalah Strategi Humas Pemerintah Provinsi dalam Penyelesaian Pembangunan Jembatan Musi VI Palembang. Pada penelitian ini membahas bagaimana Humas Pemerintah Provinsi mengatur strategi untuk melanjutkan atau menyelesaikan pembangunan jembatan musu VI Palembang sampai jembatan tersebut bisa rampung setelah terjadinya pemberhentian atau terjedahnya pembangunan jembatan tersebut selama krang lebih 2 tahun lamanya. Namun demikian, hasil lapangan *observasi* ternyata pemberhentian tersebut disebabkan oleh beberapa masyarakat yang enggan menerima ganti rugi pada pembangunan ini disebabkan mereka menginginkan ganti untung dengan nominal yang di tentukan sendiri oleh mereka

## **3.2 Lokus dan Fokus Penelitian**

### **3.2.1 Lokus Penelitian**

Lokus penelitian adalah lokasi penelitian yang di ambil oleh peneliti sebagai daerah populasinya yaitu: Humas Pemerintah Provinsi dan Masyarakat sekitar wilayah pembangunan jembatan musi VI kota Palembang.

### **3.2.2 Fokus Penelitian**

Secara umum fokus dan tujuan penelitian terdapat tiga bentuk yaitu bersifat kreasi, konfirmasi dan peningkatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode peneliiian kualitatif deskritifyakni suatu metode penelitian yang ditunjukkan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, yang

berlangsung saat ini atau saat lampau.Pada penelitian kualitatif, akan berlaku tiga peluang pada “masalah” yang dibawa oleh peneliti. Yang pertama, dari awal sampai akhir penelitian sama karena masalah yang dibawa oleh peneliti tetap. Oleh arena itu judul proposal dan judul laporan penelitian yang sama. Yang kedua, masalah yang dibawa peneliti setelah memasuki penelitian berkembang yaitu memperluas atau memperdalam masalah yang sudah disiapkan. Dengan demikian tidak banyak perubahan, sehingga judul penelitian cukup disempurnakan.Yang ketiga, masalah yang dibawa peneliti setelah memasuki lapangan berganti total, sehingga harus mengganti “masalah”. Dengan demikian judul proposal dan judul penelitian tidak sama dan judulnya diganti.

**Tabel 3.1**  
**Fokus Penelitian**

<b>Variable</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Deskripsi</b>
Strategi Perencana an Humas (Cutlip, Center, dan Brom 2017:320)	Mendefinisikan Problem PR	Pengumpulan data gejala masalah	1) Identifikasi gejala masalah. 2) Metode pengumpulan gejala masalah.
		Pembahasan data gejala masalah	1) Rapat pertemuan 2) Materi pembahasan
		Penentuan inti masalah	1) Fokus pembahasan gejala masalah. 2) Hasil rapat.
	Perencanaan dan pemrograman.	Tujuan program	Humas Pemprov Sumatera Selatan menentukan tujuan program berdasarkan identifikasi gejala masalah.

		Pemrograman	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Jenis program.</li> <li>2) Sasaran program.</li> <li>3) Waktu pelaksanaan dari</li> </ol>
			program.
		Penganggaran Dana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Sumber dana.</li> <li>2) Jumlah dana.</li> <li>3) Jenis dana.</li> </ol>
	Aksi dan komunikasi	Tindakan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pra produksi.</li> <li>2) Produksi.</li> <li>3) Pasca produksi.</li> </ol>
		Komunikasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Komunikator.</li> <li>2) Pesan.</li> <li>3) Saluran.</li> <li>4) Komunikan.</li> <li>5) Efek.</li> </ol>
	Evaluasi Program	Adanya Evaluator	1) Dinas Humas Pemprov Sumatera Selatan.
		Tahap Evaluasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Survey hasil program.</li> <li>2) Pemantauan di masyarakat.</li> <li>3) Rapat Evaluasi.</li> </ol>

### 3.3 Sumber Data dan Jenis Data Penelitian

Sumber data dan jenis data adalah dua unsur pokok yang sangatlah penting, karena kedua unsur tersebut merupakan penunjang keberhasilan suatu penelitian. Sumber data dan jenis data penelitian menentukan ketepatan target permasalahan yang akan di pecahkan.

#### 3.3.1 Sumber Data Penelitian

Ketepatan dalam menentukan sumber data adalah bagian yang sangat penting bagi peneliti, ketepatan memilih dan menentukan sumber data yang dapat berpengaruh terhadap ketepatan, keakuratan dan kelengkapan data yang bisa di peroleh oleh seorang peneliti di lapangan. Adapun sumber-sumber data yang di anggap sebagai pendukung dalam penelitian ini:

1. **Informan** penentuan informan digunakan untuk mendapatkan kelengkapan data dan informasi yang diinginkan dari peneliti. Penelitian kualitatif ini menggunakan teknik penentuan informan *purposive*, yaitu peneliti memilih informan berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan dan sesuai dengan topik penelitian.

Narasumber penelitian yang dilakukan oleh penulis terurai menjadi dua yaitu:

- a. Informan utama yaitu anggota Humas Pemerintah provinsi Sumatera Selatan pada Divisi Pembangunan.
- b. Informan pendukung yaitu masyarakat kota Palembang, khususnya yang bermukim di daerah 32 Ilir dan Seberang Ulu I (Jl. K.H. Azhari menuju Jl. A. Yani)

## **2. Dokumen dan Catatan Lapangan**

Dokumen merupakan sumber data yang memiliki nilai penting untuk membantu berjalannya sebuah kepentingan lembaga/organisasi atau seseorang, dalam hal ini berkaitan dengan proses penyelesaian pembangunan jembatan musi VI Palembang.

Unit analisis dalam penelitian ini adalah Pemprov Sumatera Selatan kota Palembang. Adapun yang menjadi unit observasi pada penelitian ini berjumlah 3 orang yaitu Anggota bagian Humas Pemerintah Kota Palembang,

Staff , dua perwakilan masyarakat yang tinggal disekitaran daerah jembatan Musi VI Palembang tersebut yang melakukan reaksi Negatif.

Ada dua jenis dokumen yang dimanfaatkan oleh peneliti yaitu: Dokumen Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dan dokumen pribadi.

### **3.3.2 Data dan Sumber Data**

Secara umum, jenis data yang di perlukan dan berkaitan dengan penelitian ini dapat diklasifikasikan menjadi dua kategori, yaitu:

#### **a. Data primer**

Merupakan data yang diperoleh langsung dari lapangan. Dalam hal ini peneliti mendapatkan data kualitatif melalui wawancara langsung kepada beberapa pihak divisi Pembangunan Humas Pemerintah provinsi Sumatera Selatan yang memiliki informasi akurat mengenai Strategi Komunikasi Humas Pemerintah provinsi Sumatera Selatan dalam Penyelesaian Pembangunan Jembatan Musi VI Palembang.

### **b. Data sekunder**

Merupakan data yang diperoleh dari sumber kedua. Data sekunder ini untuk melengkapi data primer, dan biasanya data primer ini diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi (tersedia) antara lain dari dokumen atau arsip, bahan pustaka, dan informasi melalui internet yang berhubungan dengan penelitian ini. Data sekunder biasanya bersifat lampau. Biasanya dalam proses pengumpulan data, data sekunder cenderung lebih cepat dan mudah dalam pengumpulannya.

Sumber data informan penelitian yang dilakukan oleh penulis terbagi menjadi dua yaitu :

- a. Informan Primer yaitu anggota Humas Pemprov Sumatera Selatan pada Divisi Pembangunan.
- b. Informan Sekunder yaitu masyarakat kota Palembang, khususnya yang bermukim di daerah 32 Ilir dan Seberang Ulu I (Jl. K.H. Azhari menuju Jl. A. Yani).

### **3.4 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data adalah proses mencari, memilah hal-hal pokok dan merangkum secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, studi pustaka, dan observasi, dengan cara mengorganisasikan data. Kedalam golongan, menjabarkan kedalam unit-unit, membangun kedalam contoh, memastikan mana yang penting yang akan dipelajari, dan

melahirkan kesimpulan. Semua data tersebut bisa digunakan untuk meluaskan pengetahuan peneliti.

Untuk mencari informasi guna mendapatkan data-data yang diperlukan, penelitian menggunakan Teknik yaitu:

#### **3.4.1 Wawancara**

Wawancara atau *interview* merupakan salah satu cara guna mengumpulkan data dengan mengajukan langsung kepada seorang narasumber atau seorang autoritas (seorang ahli atau yang berkuasa dalam suatu masalah). Wawancara pada penelitian ini akan dilaksanakan dengan memakai dua bentuk pertanyaan.

Pertama, wawancara sistematis adalah memakai daftar pertanyaan yang sudah dibuat oleh penulis sebagai arahan (*interview guide*). Dan yang kedua, wawancara tidak sistematis yang sifatnya informal yang berarti memakai pertanyaan-pertanyaan yang timbul dengan spontan dan merupakan perkembangan dari daftar pertanyaan yang ada, sifatnya informal. Dalam hal ini penelitian melakukan wawancara kepada Ega Puza Satria, SH kasubbag hububgan media dan kerjasama dengan anggota Divisi Pembangunan Humas Pemerintah provinsi Sumatera Selatan.

Tabel 3.2

## TABEL WAWANCARA

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apa tugas dan fungsi humas bagi pemerintah Provinsi Sumatera Selatan ?	Sebagai komunikator, Pranata Humas bertindak sebagai mediator yang proaktif dalam menjembatani kepentingan instansi pemerintah di satu pihak, dan menampung aspirasi serta memperhatikan keinginan-keinginan publiknya di lain pihak, dan berperan menciptakan iklim yang kondusif dalam pembangunan nasional, baik jangka pendek, menengah maupun jangka panjang.
2	Bagaimana pelaksanaan tugas humas dalam menyelesaikan pembangunan jembatan musi 6 Kota Palembang ?	Mencari fakta dilapangan terkait pembangunan jembatan musi 6, melakukan program kerja, menyampaikan informasi secara aktif kepada public, dan menghimpun respon atau umpan balik ( feedback ) dari masyarakat.

3	Media apa saja yang digunakan humas untuk meningkatkan penyelesaian pembangunan jembatan musu 6 kota Palembang ?	<p>Humas kerja sama dengan wartawan, tapi humas punya tim sendiri untuk liputan, untuk website dan sosial media. Satu tim liputan terdiri dari tiga orang, reporter, fotografer dan videografer. Mereka mempunyai tugas masing-masing.</p> <p>Setelah selesai, kembali ke kantor untuk membuatnya menjadi satu berita, reporter menulis teks berita, fotografer memilih foto, dan videografer mengedit video.</p>
4	Bagaimana strategi humas Pemprov Sumatera Selatan menyelesaikan Jembatan Musi VI Kota Palembang ?	<p>Memastikan ketersediaan dana dan menguashakan dana pendamping. Dengan mendatangkan orang lain yang memahami tentang proyek konstruksi, menempatkan personil khusus yang memonitor proses dan dokumen administrasi, menjaga kedisiplinan tim proyek, menciptakan pelatihan teknis yang bermutu bagi tenaga perencana dan pelaksana, memperluas jalinan kerjasama dengan lembaga bank untuk menjamin</p>

		<p>ketersediaan dana, meningkatkan pengawasan baik dari pihak perusahaan maupun Dinas PU sebagai owner, melakukan update yang rutin atas jalur kritis.</p>
5	<p>Apa harapan humas untuk penyelesaian pembangunan Jembatan Musi VI Kota Palembang ?</p>	<p>Saya berharap kedepannya pembangunan jembatan musu 6 ini dapat berjalan dengan baik dan tidak ada kerusakan serta nyaman di pakai oleh masyarakat umum.</p>
6	<p>Apa saja faktor humas untuk penyelesaian Jembatan Musi VI Kota Palembang ?</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fact Finding (Pencarian Fakta),</li> <li>2. Planning (Perencanaan),</li> <li>3. Action &amp; Communication (Aksi dan Komunikasi),</li> <li>4. Evaluating (Evaluasi).</li> </ol>
7	<p>Apa kesulitan humas untuk penyelesaian Jembatan Musi VI Kota Palembang ?</p>	<p>Masyarakat cenderung belum kenal kami, belum menjadikan kami sebagai sumber rujukan utama, sebetulnya yang bisa dipercaya produk pemerintah. Yang kedua, padatnya kegiatan kami dan kurangnya sumber daya manusia itu merepotkan.</p>

### **3.4.2 Observasi**

Observasi merupakan observasi langsung terhadap suatu obyek yang akan diteliti. Observasi bisa dilaksanakan pada suatu waktu yang pendek. Dalam hal ini observasi bertujuan guna memperoleh gambaran yang akurat tentang obyek penelitian. Dalam hal ini tujuan observasi yaitu guna memeriksa sendiri sampai di mana keabsahan data dan informasi yang sudah dikumpulkan.

### **3.4.3 Studi Pustaka**

Studi pustaka adalah teknik pengumpulan data dengan cara menginterventarisasikan dan mendalami bahan-bahan yang berbentuk peraturan perundang-undangan, buku-buku, dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini.

## **3.5 Teknik Keabsahan Data**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi teknik dan triangulasi sumber untuk mengecek keabsahan data. Triangulasi teknik menguji data dilakukan dengan cara mengecek data pada sumber yang sama dengan Teknik yang berbeda, misalnya data diperoleh dengan wawancara, observasi lalu di cek dengan data dokumentasi. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber, seperti dokumen, hasil wawancara, dan hasil observasi. Melalui teknik ini data yang dikumpulkan akan dikaitkan dengan teori yang digunakan dalam strategi humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dalam

merespon reaksi negatif masyarakat terhadap Penyelesaian Pembangunan Jembatan Musi VI Palembang. Setelah data terverifikasi dan dapat dipertanggungjawabkan kemudian dilakukan pemeriksaan melalui sumber akan dibandingkan data dari hasil yang diperoleh dilapangan dengan melalui sumber wawancara, observasi dan dokumentasi.

### **3.6 Teknik Analisis Data**

Penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif yang bersifat uraian dari hasil wawancara, dan observasi. Data yang sudah didapatkan akan dianalisis kualitatif dan juga dijabarkan dalam bentuk deskriptif. Maka melalui analisis kualitatif digunakan untuk memahami suatu proses dan fakta bukan hanya sekedar menjelaskan fakta tersebut (Bungin, 2007:148). Analisis data dalam penelitian kualitatif ini meliputi reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan:

- a. Reduksi data adalah kegiatan merangkum hal-hal yang penting sehingga data akan memberikan gambaran yang jelas sehingga dapat mempermudah peneliti sesuai dengan topic atau objek penelitian.
- b. Penyajian data, setelah data dirangkum data juga dapat disajikan berbagai uraian data sehingga memudahkan untuk menganalisis data secara lebih baik.
- c. Penarikan kesimpulan, kesimpulan awal bisa saja berubah jika tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat dan mendukung. Sehingga perlu dilakukan penarikan kesimpulan.

Dalam menyusun pembahasan menggunakan teknik analisis data deskriptif, data-data tersebut diperoleh dari teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi maupun studi pustaka. Setelah data-data diperoleh dari lapangan maupun studi pustaka, kemudian data tersebut dirangkum berdasarkan perihal-perihal yang berkaitan dengan topik penelitian untuk dievaluasi. Selanjutnya menyimpulkan dan mengkonfirmasi hasil analisis data yang sudah dilaksanakan. Data yang telah dianalisis dengan menggunakan kata-kata dan kalimat untuk memperoleh hasil yang maksimal sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui bagaimana strategi aksi dan komunikasi humas Pemerintah provinsi kota Palembang dalam merespon reaksi negatif masyarakat terhadap penyelesaian pembangunan jembatan musu VI di kota Palembang.

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

#### **4.1 Kota Palembang**

Kota Palembang merupakan ibu kota provinsi Sumatera Selatan dan merupakan salah satu kota metropolitan di Indonesia, secara geografis terletak pada 2° 52' sampai 3° 5' Lintang Selatan dan antara 104° 37' sampai 104° 52' Bujur Timur dengan ketinggian rata-rata 8 meter dari permukaan laut. Luas wilayah Kota Palembang sebesar 400,61 km<sup>2</sup> yang secara administrasi terbagi atas 16 kecamatan dan 107 kelurahan. Terletak di tepian sungai Musi sehingga Kota Palembang terbagi menjadi dua bagian yaitu Kota Seberang Ulu dan Kota Seberang Ilir, dengan batas wilayah yaitu di sebelah Selatan berbatasan dengan kabupaten Muara Enim.

##### **4.1.1 Visi dan Misi Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan**

Dalam rangka mendukung terciptanya Palembang sebagai “Palembang EMAS Darusalam 2023” Pemerintah Kota Palembang telah menetapkan visi sebagai berikut:

1. ELOK: Kota Palembang sendiri memiliki lingkungan yang bersih, indah, hijau, tertata, sehingga nyaman dan layak huni. Masyarakatnya juga ramah, santun dan bersahabat, sehingga menarik untuk menjadi tempat tujuan melakukan berbagai aktivitas seperti di beberapa bidang aspek seperti di bidang perekonomian, sosial dan budaya juga pariwisata, olahraga, dan investasi.

2. MADANI: Masyarakat Kota Palembang menjunjung tinggi norma, nilai-nilai dan hukum, yang tentunya dengan di dukung oleh perkembangan teknologi, dan tentunya di dasari oleh keimanan, adab, perkembangan ilmu, mematuhi tata tertib dan peraturan yang berlaku, memiliki peradaban yang tinggi, menggedepankan kesetaraan, transparansi, demokratis dan berkeadilan sosial. Serta memiliki toleransi dalam pluralism, partisipasi sosial yang luas dan supremasi hukum.
3. AMAN: Kondisi Kota Palembang terbilang kota yang kondusif, masyarakatnya aman dan terjaga untuk melakukan berbagai aktivitas, jarang terjadinya konflik sosial baik seara vertical maupun horizontal dan para investor aman untuk berinvestasi serta aman untuk menyelenggarakan berbagai event atau acara nasional maupun internasional.
4. SEJAHTERA: Kota Palembang memiliki masyarakat yang mempunyai taraf hidup yang berkualitas dengan terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan dasar, pada bidang pendidikan, kesehatan, ketenagakerjaan, perumahan dan lingkungan, taraf dan pola konsumsi serta sosial lainnya.
5. DARUSSALAM: Kota Palembang menjadi kota yang terjaga keamannya dan juga damai, tentram, makmur, sejahtera serta harmonis antara kehidupan sumber manusia dan alamnya.

Demi mewujudkan Visi Palembang EMAS Darussalam, Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan telah merumuskan Misi yakni sebagai berikut:

1. Mewujudkan pembangunan infrastruktur perkotaan yang terpadu untuk Palembang, merata berkeadilan, berkelanjutan dan berwawasan lingkungan yang berbasis dengan perkembangan teknologi dan informasi.
2. Mewujudkan masyarakat yang religious, berbudaya, beretika, melalui pengembangan budaya berintegritas yang didukung oleh Pemerintah yang mengedepankan keadilan, berwibawa dan profesional.
3. Mewujudkan Palembang sebagai Kota yang dinamis dan juga sebagai simpul pembangunan regional, nasional dan internasional yang kompetitif dan komparatif dengan terjaminnya rasa keamanan untuk berinvestasi.
4. Mewujudkan perekonomian rakyat yang inovatif dan kreatif serta budaya yang berwawasan tinggi.
5. Menjadikan Palembang Kota Pariwisata dengan memanfaatkan berbagai sungai yang dibangun dan budaya serta event olahraga kelas dunia yang harmoni antara kesetaraan kehidupan manusia dan alamnya.

#### **4.1.2 Logo Pemerintahan Provinsi Sumatera Selatan**

**Gambar 4.1 Logo Pemerintahan Provinsi Sumatera Selatan**



Lambang yang mewakili Sumatera Selatan ialah bentuk dari perisai yang memiliki lima sudut yang di dalamnya terapat bunga teratai, batang hari sembilan, jembatan ampera, dan gunung yang di atasnya terdapat atap rumah yang khas dari Sumatera Selatan. Dan terdapat sebuah semboyan yang tertulis “Bersatu Teguh” pada bagian tengah bawah perisai. Bunga teratai berkelopak lima: berarti adanya keberanian dan keadilan yang dilandasi oleh Pancasila Negara Republik Indonesia. Selain itu bunga *Padma* atau dikenal dengan bunga teratai ini melambangkan bunga yang suci dalam agama Buddha dan melambangkan Kemaharajaan Sriwijaya sebagai bukti sejarah kegemilangan pada masa lalu Sumatera Selatan.

Batang hari Sembilan: merupakan nama lain atau sebutan dari Provinsi Sumatera Selatan yang dikenal memiliki sembilan sungai yang indah. Jembatan Ampera: adalah ciri atau lambang khas yang menjadi kebanggaan masyarakat Sumatera Selatan khususnya masyarakat kota Palembang. Gunung: yaitu memiliki makna bahwa Sumatera Selatan banyak terdapat daerah pegunungan. Atap rumah limas: adalah rumah adat khas Sumatera Selatan yang berujung 17 dan 8 garis genting dan 45 buah genting merupakan simbol kemerdekaan RI pada tanggal 17 Agustus 1945.

#### **4.2 Bagian Hubungan Masyarakat Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan**

Berdasarkan yang tertulis dalam Peraturan Walikota Palembang Nomor 45 tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja, Sekretariat Daerah Kota Palembang dan Staf Ahli Walikota, pada pasal 10, dijelaskan bahwa bagian Humas mempunyai tugas

memfasilitasi perumusan kebijakan, koordinasi program dan pelayanan urusan kehumasan meliputi bina hubungan media, dokumentasi, penerbitan, data, informasi. Bagian Humas ini terdiri dari 3 Sub bagian yaitu Sub bagian Bina Hubungan Media, Sub bagian Dokumentasi dan Penerbitan, Sub Bagian Data dan informasi.

#### **4.2.1 Lokasi Bagian Humas Pemerintah Sumatera Selatan**

**Gambar 4.2**

#### **Kantor Gubernur Sumatera Selatan**



(sumber: [www.rmolsumsel.id](http://www.rmolsumsel.id))

Bagian Hubungan Masyarakat Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan terletak di kantor Gubernur Sumatera Selatan di jalan Kapten A.Rivai No.3Palembang, Sumatera Selatan .

#### **4.2.2 Uraian Tugas, Pokok dan Fungsi Bagian Humas Pemprov Sumsel**

Berdasarkan yang tertulis di peraturan Walikota No 23 Tahun 2010 pasal 162 dijelaskan bahwa Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol

mempunyai memberikan pelayanan administrative dalam penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan daerah dan menyiapkan bahan pengkoordinasian perumusan kebijakan penyelenggaraan tugas dan fungsi perangkat daerah di bidang Hubungan Masyarakat dan Protokol.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 162, Bidang Hubungan Masyarakat dan Protokol mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Penyiapan bahan pengkoordinasian perumusan kebijakan di bidang hubungan masyarakat, keprotokolan, pelayanan tamu pimpinan dan informasi publik;
2. Penyiapan bahan penyelenggaraan pembinaan administratif di bidang hubungan masyarakat, keprotokolan, pelayanan tamu pimpinan dan informasi publik;
3. Penyiapan bahan pengendalian sumber daya aparatur, keuangan, sarana dan prasarana di bidang hubungan masyarakat, keprotokolan, pelayanan tamu pimpinan dan informasi publik;
4. Pelaksanaan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh pimpinan.

Penyusunan rencana program dan petunjuk teknis di bidang Humas:

1. Pelaksanaan program dan petunjuk teknis di bidang Humas
2. Pengawasan, pembinaan dan pengendalian di bidang Humas
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas
4. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya

5. Pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga/instansi lain di bidang Humas.

Dalam peraturan Walikota No. 45 pasal 11, dijelaskan bahwa Sub Bagian Bina Hubungan Media, mempunyai tugas sebagai berikut:

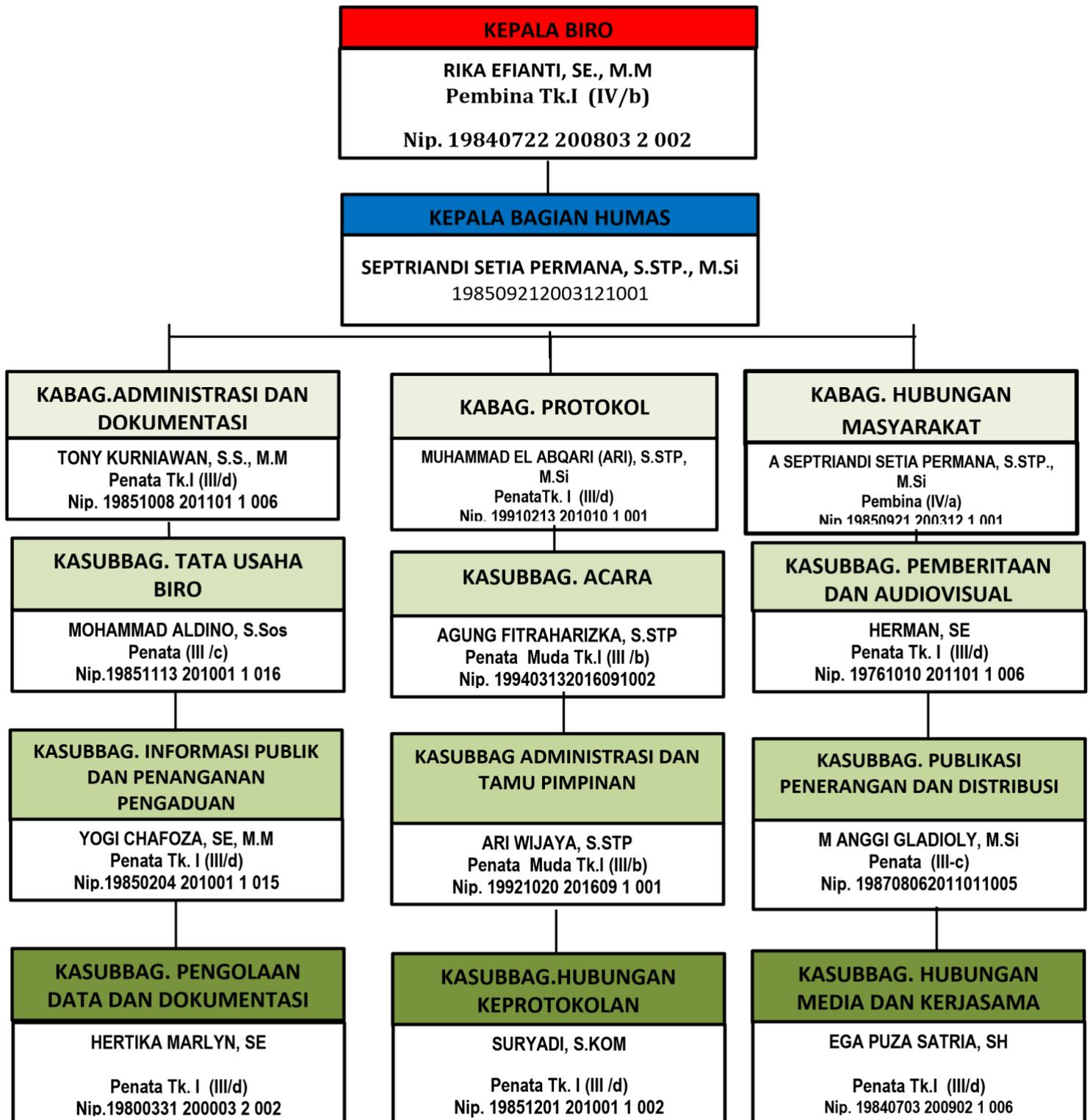
1. Menyusun rencana program dan kegiatan di bidang bina hubungan media
2. Menginvestarisasi permasalahan di bidang Hubungan masyarakat
3. Menyusun mekanisme pelayanan media
4. Mengkoordinir liputan media
5. Memanfaatkan media traditional dan multimedia
6. Melakukan koordinasi dengan unit kerja terkait untuk kelancaran pelaksanaan tugas
7. Memberikan saran dan pertimbangan kepada kepala bagian humas tentang langkah-langkah yang perlu diambil sesuai dengan bidang tugasnya
8. Melakukan pengendalian dan evaluasi kebijakan urusan Bina Hubungan Media
9. Menyelenggarakan layanan administrasi urusan Bina Hubungan Media
10. Menginventarisasi permasalahan di bidang Hubungan masyarakat
11. Membuat naskah dan menyampaikan radio spot, pengumuman, siaran pers, klarifikasi berita.
12. Melaksanakan penyebaran informasi secara insidental melalui media

13. Melakukan koordinasi dengan unit kerja terkait untuk kelancaran pelaksanaan tugas
14. Melaporkan hasil kerja dan capaian kinerja.
15. Melaksanakan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugasnya. Sub Bagian Dokumentasi dan Penerbitan mempunyai tugas sebagai berikut:
  - a. Memenuhi hak masyarakat untuk mengetahui.
  - b. Menegakkan nilai-nilai dasar demokrasi, mendorong terwujudnya supremasi hukum, dan hak asasi manusia, serta menghormati kebhinnekaan.
  - c. Mengembangkan pendapat umum berdasarkan informasi yang tepat, akurat dan benar.
  - d. Melakukan pengawasan, kritik, koreksi dan saran terhadap hal-hal yang berkaitan dengan kepentingan umum.
  - e. Memperjuangkan keadilan dan kebenaran.

#### 4.2.3 Susunan Organisasi Bagian Humas Pemerintah Provinsi Sumatera

Selatan

##### BAGAN STRUKTUR ORGANISASI BIRO HUMAS DAN PROTOKOL SETDA PROVINSI SUMATERA SELATAN



### **4.3 Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan**

Humas Pemerintah Sumatera Selatan memiliki tugas yaitu menyampaikan atau memberikan informasi kepada masyarakat berkaitan dengan kebijakan terkait program dan kegiatan Pemerintah Provinsi secara jelas kelengkapan, keutuhan, ketetapan dan kebenarannya serta memberikan pemahaman atas kesamaan visi, misi dan persepsi antara masyarakat, media dan Pemerintah Provinsi itu sendiri.

Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan sebagai salah satu unit kerja bagian integral dari Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan adalah sebagai unsur staf pelayanan administratif pengkoordinasian perumusan kebijakan penyelenggaraan tugas dan fungsi perangkat daerah di bidang hubungan masyarakat dan protokol.

Sesuai dengan Peraturan Gubernur Provinsi Sumatera Selatan Nomor 55 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan yang mempunyai tugas memberikan pelayanan administratif dalam penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan daerah dan menyiapkan bahan pengkoordinasian perumusan kebijakan penyelenggaraan tugas dan fungsi perangkat daerah di bidang hubungan masyarakat dan protokol.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana tersebut di atas Biro Humas dan Protokol mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Penyiapan bahan pengkoordinasian perumusan kebijakan perangkat daerah di bidang hubungan masyarakat, keprotokolan, pelayanan tamu pimpinan dan informasi publik;
- b. Penyiapan bahan penyelenggaraan pembinaan administratif dibidang hubungan masyarakat, keprotokolan, pelayanan tamu pimpinan dan informasi publik;
- c. Penyiapan bahan pengendalian sumber daya aparatur, keuangan, sarana dan prasarana di bidang hubungan masyarakat, keprotokolan, pelayanan tamu dan informasi publik;
- d. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan

#### **4.4 Visi dan Misi Humas Pemprov Sumsel**

Sesuai dengan tugas pokok dan fungsi Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan maka dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi tersebut juga mengantisipasi perkembangan ke depan maka ditetapkan Visi Biro Humas dan Protokol Setda Provinsi Sumatera Selatan sebagai berikut :

“MAJU PELAYANAN PUBLIK BERKUALITAS / MENINGKATNYA PELAYANAN PUBLIK BERKUALITAS DI BIRO HUMAS DAN PROTOKOL SETDA PROVINSI SUMATERA SELATAN”

Untuk mewujudkan visi tersebut, dalam kurun waktu tahun 2019-2023 ditetapkan Misi Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Selatan sebagai berikut :

- Maju dalam meningkatkan ketersediaan sarana dan prasarana yang menunjang pembangunan Provinsi Sumatera Selatan yang berkualitas.
- Maju dalam meningkatkan kualitas dan kemampuan sarana dan prasarana untuk Pembangunan Pemerintah Daerah Provinsi Sumatera Selatan.
- Maju dalam membangun jejaring kerjasama publikasi dan informasi dengan berbagai lembaga media massa tentang proses pembangunan Provinsi Sumatera Selatan yang berkualitas.
- Maju dalam meningkatkan pelaksanaan pelayanan yang prima pada bidang protokoler acara resmi, kunjungan kerja kepala daerah atau wakil kepala daerah, kunjungan pejabat negara, tamu-tamu negara dan daerah yang berkualitas.
- Maju dalam meningkatkan pembinaan sumber daya manusia (SDM) yang kreatif dan produktif serta berkualitas.
- Maju dalam meningkatkan motifasi kerja kepegawaian yang berintegritas dan berkualitas.

## **BAB V**

### **HASIL & ANALISIS**

Menurut Cutlip, Center dan Broom (2017 : 320) suatu keberhasilan strategi Humas Pemerintah Kota Palembang dapat diukur dengan empat parameter yaitu dengan mendefinisikan atau mengartikan *problem PR*, dalam perencanaan dan pemograman, tindakan dan komunikasinya, serta evaluasi program tersebut. Parameter mendefinisikan *problem PR* terdiri dari tiga indikator yaitu pengumpulan data gejala masalah, pembahasan data gejala masalah dan penentuan inti dari permasalahan. Selanjutnya parameter perencanaan dan pemograman terdiri dari tiga indikator diantara lain adalah tujuan program, pemograman dan penganggaran dana, kemudian parameter pada tindakan dan komunikasi yang memiliki dua indikator yaitu tindakan dan komunikasi, serta parameter yang terakhir yaitu evaluasi program yang memiliki dua indikator yaitu adanya evaluator dan tahapan evaluasi.

Analisis akan dilakukan per indikator untuk masing-masing dimensi, dimulai dari indikator pertama dengan dimensi pertama.

#### **5.1 Mendefinisikan *Problem PR***

##### **5.1.1 Pengumpulan Data Gejala Masalah**

Pengumpulan data gejala masalah merupakan langkah pertama yang dilakukan oleh Humas Pemerintahan Kota Palembang dalam merespon reaksi negatif masyarakatnya terhadap kebijakan dalam proses penyelesaian pembangunan jembatan musi VI. Pengumpulan data gejala masalah ini dilakukan guna program yang nantinya akan dibuat menjadi program yang

tepat pada sasarannya, artinya yang terarah dan sesuai dengan kondisi Pemerintahan Kota Palembang saat ini yang memang membutuhkan program pembangunan tersebut.

Adapun data pengumpulan gejala masalah yang di hadapi oleh Humas Pemerintah Kota Palembang dapat dilihat pada table 5.1

**Tabel 5.1 Pengumpulan Data Gejala Masalah oleh Humas  
Pemerintah Kota Palembang**

<b>No.</b>	<b>Pengumpulan data gejala masalah</b>	<b>Keterangan</b>
1	Identifikasi gejala masala	<p>Dari kegiatan identifikasi gejala masalah yang dilakukan oleh pihak Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan, ditemukan dua masalah, yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ada beberapa masyarakat merasa keberatan dengan permasalahan ganti rugi yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Kota Palembang</li> <li>2. Masyarakat menilai kebijakan yang dibuat oleh Pemerintah telah membebankan masyarakat atas pembangunan jembatan musi VI tersebut.</li> </ol>

2	Metode Pengumpulan data gejala masalah	Humas Pemerintah Kota Palembang menggunakan metode observasi dan diskusi dalam mengumpulkan data gejala
		masala, yaitu : 1. Melakukan rapat bersama walikota Sumatera Selatan dan pihak yang bersangkutan seperti PU 2. Melakukan visit atau kunjungan lapangan

Sumber: (Wawancara mendalam Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan pada 24mei 2022)

Tabel 5.1 di atas menunjukkan bahwa Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan telah melakukan pengumpulan data gejala masalah dengan baik menurut teori perencanaan strategi humas oleh Cutlip, Center, dan Broom (2017:320).

Berdasarkan wawancara di atas, dikehendakikan bahwa Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan melakukan riset dengan menggunakan metode observasi dan diskusi. Staf bagian Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan melakukan oleh data dengan mendatangi langsung pihak-pihak yang terkait dalam masalah ini. Informan menilai bahwa masyarakat masih banyak yang belum mengerti dan belum menerima atas kebijakan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan. Selain itu menurut informan kebijakan pemerintah Provinsi

Sumatera Selatan ini juga merupakan kebijakan yang baik untuk pembangunan daerah.

### **5.1.2 Pembahasan Data Gejala Masalah**

Pembahasan data gejala masalah menjadi indikator kedua dalam tahap mendefinisikan *Problem PR*. Setelah gejala masalah ditemukan, tahap selanjutnya ialah membahas gejala masalah tersebut dalam rapat pertemuan. Membahas gejala masalah ini merupakan hal penting, karena pada tahap awal pihak humas hanya mengumpulkan permasalahan yang ada pada saat tahap pembangunan jembatan Musi VI hingga dapat rampungnya jembatan tersebut. Pada tahap ini, masalah tersebut akan dibahas secara lebih mendalam melalui rapat. Kepala bagian Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dalam wawancaranya dalam pembahasan data gejala masalah adalah sebagai berikut:

“Rapat tersebut memang di adakan tetapi bukan pihak kami yang menyelenggarakan rapat tersebut, yang menyelenggarakan rapat tersebut adalah pihak PU, masyarakat kami hanya ikut serta dalam rapat tersebut dan mereka mengajak kami supaya apabila ada yang bertanya kami siap dan bisa menjawab dengan jelas” (wawancara mendalam bersama KASUBBAG Hub Media dan Kerja sama Pemerinta Provinsi Sumatera selatan dan salah satu staf pada 24Mei 2022)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, informan mengemukakan bahwa pihak Humas tidak melaksanakan rapat pertemuan khusus untuk bagian Humas, namun Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan mengikuti

rapat yang di selenggarakan oleh pihak PU dan masyarakat. Pada rapat kali ini membahas tentang kelanjutan pembangunan jembatan Musi VI Palembang yang sempat terhenti dikarenakan terjadinya ketidak selarasan negosiasi di antara sebagian masyarakat dan pihak pemerintahan yang bersangkutan dalam keberlangsungan pembangunan jembatan Musi VI Palembang. Selain itu, pada rapat tersebut Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan juga mengambil kesimpulan untuk melaksanakan strategi apa yang akan dilakukan selanjutnya.

## **5.2 Penentuan Inti Masalah**

Penentuan inti masalah menjadi indikator terakhir dalam dimensi mendefinisikan *Problem PR*. setelah pembahasan dilakukan, selanjutnya ditentukan inti permasalahan dan keputusan terhadap masalah yang ada, sehingga didapatkan hasil rapat yang nantinya akan menjadi visi dalam pelaksanaan program. Adapun penentuan inti permasalahan yang akan dilakukan oleh Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dapat dilihatpada tabel di bawah ini:

Tabel 5.2

## Penentuan Inti Masalah oleh Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan

No	Penentuan Inti Masalah	Keterangan
1	Fokus pembahasan gejala masalah	Humas pemerintah provinsi sumatera selatan memfokuskan pada inti permasalahan pada reaksi negatif yang muncul pada masyarakat terhadap penyelesaian pembangunan jembatan musi VI kota Palembang dan merasa keberatan terhadap ganti rugi tersebut dan menginginkan ganti untung sehingga pembangunan tersebut di anggap memberatkan masyarakat hunian sekitar
2	Hasil rapat	<p>Hasil rapat yang di tentukan Humas Provinsi Sumatera Selatan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Melanjutkan pembangunan jembatan musi VI Palembang dengan secepatnya</li> <li>2. Memantau perkembangan pembangunan jembatan musi VI Palembang sampai dengan rampung</li> </ol> <p>Strategi komunikasi yang akan disampaikan: Melakukan visit ke pemukiman masyarakat</p>

		<p>untuk memberi informasi yang kongkrit mengenai kelanjutan pembangunan jembatan Musi VI beserta menjelaskan manfaat dan fungsi di banggunya jembatan tersebut demi kebaikan pembangunan kota dan juga kebaikan masyarakat banyak.</p> <p>Media yang digunakan dalam pelaksanaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instagram Humas Pemprov sumsel</li> <li>• Koran</li> <li>• Radio</li> <li>• Televisi</li> </ul>
--	--	---

Sumber: (Wawancara mendalam KABBAG Hubungan Media dan Kerjasama Humas

Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan)

Tabel 5.2 di atas menunjukkan bahwa Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan telah melakukan penentuan inti masalah dengan baik. KABBAG Hubungan media dan Kerjasama Humas Pemprov mengemukakan dalam wawarannya:

“Jadi begini, tugas kami disini memang sebagai penyalur informasi maka dari itu saya selaku kepala hubungan media dan kerjasama humas pemprov menugaskan beberapa staff untuk membantu menyebarluaskan informasi mengenai kelanjutan pembangunan jembatan Musi VI ini agar masyarakat mudah memahami dan mendukung kegiatan pembangunan ini demi kebaikan bersama, sesuai dengan selogan yang sering di pakai oleh pemerintah kita dari rakyat untuk rakyat kan, maka dari itu pembangunan

jembatan musi VI ini harus adanya dukungan dari rakyat itu sendiri dulu karna ini juga demi rakyat sendiri” (wawancara mendalam bersama KABBAG Hubungan media dan kerjasama Humas Pemprov Sumsel pada 24 Mei 2022).

Berdasarkan gejala-gejala masalah yang telah dikumpulkan, Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan memfokuskannya menjadi satu permasalahan, kemudian rapat yang dilakukan menghasilkan suatu keputusan sebagai langkah dalam mendefinisikan *problem PR*. Pada tahap penentuan inti masalah, Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan juga menentukan pesan apa dan melalui apa pesan tersebut akan disampaikan kepada masyarakat.

Menurut Cutlip, Center and Broom (2017:321) pada saat pendefinisian *problem PR* hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah terjawabnya pertanyaan “apa yang sedang terjadi?” atau ditentukannya inti permasalahan berdasarkan pada identifikasi gejala masalah yang telah dilakukan.

Berdasarkan pada data-data yang sudah dianalisis dalam pembahasan keseluruhan indikator pada tahap pendefinisian *problem PR*, dapat kita ketahui bahwa Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan telah mengumpulkan data gejala masalah dengan baik, pembahasan pada data gejala masalah dengan cukup baik dan menentukan inti dari permasalahan dengan baik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan telah melakukan tahap pendefinisian

*problem PR* dengan baik menurut teori strategi Humas menurut Cutlip, Center and Broom (2017:320).

### 5.3 Tindakan dan Komunikasi

#### 5.3.2 Tindakan

Tindakan merupakan indikator pertama pada dimensi ini. Tindakan merupakan implementasi program dari pendefinisian *problem pr* dan perencanaan serta pemograman yang telah dilakukan sebelumnya. Seorang humas harus mampu memahami dan memecahkan masalah yang ada di dalam organisasinya, untuk memecahkan masalah tersebut di perlukannya aksi yang di lakukan oleh humas itu sendiri dan tentunya tindakan tersebut berfungsi untuk melayani kepentingan bersama dari organisasi dan publiknya. Adapun tindakan yang dilakukan oleh humas pemerintah provinsi sumatera selatan dalam merespon reaksi negatif dari masyarakat terhadap kebijakan penyelesaian pembangunan jembatan musi VI kota Palembang sebagai berikut:

**Tabel 5.3**

#### **Tindakan oleh Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan**

No	Tindakan	Keterangan
1	Pra produksi	Kegiatan yang di lakukan pada tahap pra-produksi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mencari data masyarakat yang akan di ganti rugi</li> <li>• Membedakan pesan yang akan di sampaikan</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melakukan visit ke wilayah pembangunan</li> <li>• Menyiapkan informasi mengenai keberlanjutannya pembangunan tersebut</li> </ul>
2	Produksi	<p>Kegiatan yang dilakukan pada saat produksi adalah:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memantau kestabilan pembangunan</li> <li>• Menunggu laporan perkembangan pembangunan</li> </ul>
3	Pasca Produksi	<p>Kegiatan yang dilakukan pada saat pasca produksi:</p> <p><input type="checkbox"/> Menyebarluaskan hasil produksi tersebut melalui media</p>

Sumber: (wawancara mendalam bersama staff Hubungan Media dan Kerja Sama Humas Pemerintahan Provinsi Sumatera Selatan pada 24 mei 2021)

Table di atas menunjukkan bahwa Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan telah melakukan tahap tindakan dengan baik. Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dan pihak PU juga telah meakukan kerjasama dengan baik demi kelancaran kelanjutan pembangunan Jembatan Musi VI kota Palembang dan memberikan informasi dengan baik kepada masyarakat tentang keberlangsungan pembangunan tersebut. Hal ini juga menjadi tanggung jawab seorang Humas Pemerintah dalam mengamankan kebijakan Pemerintah, menyebarluaskan informasi terkait kebijakan dan program kerja

secara nasional kepada masyarakat. Menurut Cutlip Center and Broom (2017:387) seorang Humas harus mengambil tindakan dalam permasalahan atau *Problem PR* yang terjadi. Dengan kata lain di butuhkan tindakan korektif untuk menyelesaikan permasalahan. Humas Pemerintahan Provinsi Sumatera Selatan telah melakukan tindakan dalam melakukan strategi komunikasi kepada masyarakat sekitar jembatan Musi VI baik melalui visit maupun melalui media, yakni kegiatan pra produksi, produksi, dan pasca produksi.

Berdasarkan analisis di atas, dapat di simpulkan bahwa Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan telah melakukan tahap tindakan strategi komunikasi dengan baik menurut teori perencanaan strategi komunikasi humas oleh Cutlip, Center and Broom (2017).

### **5.3.2 Komunikasi**

Komunikasi merupakan elemen pendukung dari tahap tindakan. *Problem PR* tidak dapat hanyadengan sebuah tindakan saja. Meskipun dalam buku Cutlip, Center and Broom disebutkan bahwa “Tindakan berbicara lebih lantang dari komunikasi”, namun di dalam buku tersebut juga disebutkan bahwa tanpa adanya komunikasi, maka menejemen *problem PR* tidak akan terlaksana dengan baik. Komunikasi berfungsi untuk menginterpretasikan dan mendukung strategi tindakan. Adapun komunikasi yang dilakukan Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan.

Penyelesaian pembangunan jembatan musu VI Kota Palembang sebagai berikut:

Tabel 5.4

**Komunikasi strategi Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan**

No	Komunikasi	Keterangan
1	Komunikator	<ul style="list-style-type: none"> <li>• KASUBBAG HUB. Media dan kerjasama humas pemerintah provinsi sumatera selatan</li> <li>• Staff umum humas pemerintah provinsi sumatera selatan</li> </ul>
2	Pesan	□ Pesan mengenai kebijakan penyelesaian jembatan musi VI kota Palembang
3	Saluran	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan instruksi secara langsung</li> <li>• Koran</li> <li>• Radio</li> <li>• Media sosial instagram</li> </ul>
4	Komunikan	Masyarakat Kota Palembang
5	Efek	Terjalannya Komunikasi yang harmonis di antara masyarakat dan pihak pemerintah. Kelancaran pembangunan jembatan Musi VI yang akan segera rampung

Sumber: (wawancara mendalam bersama Humas Pemerintah provinsi Sumatera selatan pada 24 mei 2022)

#### 5.4 Penganggaran Dana

Penganggaran dana merupakan indikator penting dalam kelanjutan pembangunan jembatan musi VI Palembang. Dengan adanya anggaran dana, kegiatan-kegiatan penyelesaian jembatan musi VI Palembang tersebut akan lebih berhasil apabila di dukung oleh kebijakan-kebijakan yang terarah dan di tunjang dengan perencanaan–perencanaan yang matang.

Table di atas menunjukkan kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan. KABBAG hubungan media dan kerjasama mengungkapkan dalam wawancaranya mengenai komunikasi sebagai berikut:

“Pada saat di awal pergerakan untuk melanjutkan pembangunan Jembatan Musi VI kota Palembang yang sempat berhenti selama kurang lebih 2 tahun lamanya kami, PU dan pihak masyarakat memang intens untuk mendiskusikan bagaimana kebijakan ini akan berlangsung. Jadi mulai pada saat itu saya menugaskan beberapa staff kehumasan untuk memberikan penjelasan dan informasi mengenai kelanjutan pembangunan jembatan musi VI ini, memberikan menjelaskan mengapa jembatan ini harus secepatnya diselesaikan, memberikan penjelasan manfaatnya ketika jembatan ini telah jadi nanti, dan yang paling penting strategi pesan yang akan di sampaikan kepada masyarakat, jadi keuntungan dan kebijakan pembangunan jembatan musi VI ini juga bagus untuk masyarakat kota Palembang demi meminimalisir kemacetan dan meminimalisir jarak tempuh dan seperti yang kita ketahui sekarang kota Palembang sudah padat

pengendara roda empat dan roda dua yang setiap harinya simpang siur. Jadi tugasnya humas ini adalah menjembatani antara masyarakat dan pemerintah, humas menjadi mediator, masyarakat dapat menyampaikan aspirasinya kepada pemerintah, efek yang diharapkan intinya terjalin komunikasi yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat sehingga kebijakan dapat dilaksanakan dengan baik” ( wawancara mendalam bersama KABBAG Hubungan Media dan Kerjasama Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan pada 24 mei 2022).

Dalam tahap strategi komunikasi pada kasus ini memiliki tujuan yaitu adalah meyakinkan orang untuk melakukan suatu tindakan tertentu. Dalam komunikasi organisasi, kegiatan organisasi dapat berlangsung dalam beberapa arah, baik itu arah vertical dari atasan ke bawahan atau sebaliknya horizontal dari kiri ke kanan atau kesesama jajaran.

Menurut (Ruslan, 2016:142) salah satu tugas pokok dan fungsi Humas Pemerintah adalah menjadi komunikator dan mediator yang proktif dalam menjembatani kepentingan pemerintah, mendengarkan aspirasi dan keinginan masyarakat. Selain itu, humas juga berperan sebagai pencipta suasana yang harmonis dan dinamis demi kemantapan keamanan, politik, dan pembangunan nasioan baik jangka panjang maupun jangka pendek. Menurut Laswell (Mulyana, 2015:69) komunikasi yang baik adalah yang dapat menjawab pertanyaan “*who say what in wich channel to whom whit what effect?*” atau “siapa mengatakan apa dengan saluran apa kepada siapa dengan pengaruh bagaiman?”

Pada kegiatan komunikasinya, Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan memiliki komunikator, pesan, saluran, komunikan dan efek yang jelas. Maka, dapat disimpulkan bahwa Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan selaku pelaksana kebijakan pembangunan telah melaksanakan tahap komunikasi menurut Cutlip, Center, and Broom (2017)

Berdasarkan data-data yang telah dianalisis dalam pembahasan seluruh indikator dalam tahapan tindakan dan komunikasi, dapat diketahui bahwa Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan telah melakukan tahap tindakan komunikasi dengan baik menurut teori strategi Humas oleh Cutlip, Center and Broom (2017:320).

## **5.5 Evaluasi**

### **5.5.1 Adanya Evaluator**

Evaluasi adalah proses pengumpulan data-data yang sifatnya deskriptif, informatif dan juga prediktif. Proses tersebut dilakukan dengan proses yang terancang dan juga bertahap untuk menentukan kebijaksanaan dalam usaha memperbaiki program selanjutnya. Pada kegiatan evaluasi kali ini terdapat evaluastor atau pihak yang mempunyai tugas untuk mengevaluasi program. Pihak ini bertanggung jawab untuk memberikan penilaian kelebihan dan kekurangan yang ada agar bisa dijadikan pembelajaran di masa yang akan datang. Adapun evaluator pada program strategi komunikasi dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 5.5**  
**Evaluatur pada strategi komunikasi Humas Pemerintah**  
**Provinsi Sumatera Selatan**

No	Evaluatur	Keterangan
1	Gubernur Sumatera Selatan	Melakukan evaluasi pada saat sebelum dan setelah pembangunan jembatan  Memberikan saran dan masukan
2	KABBAG hubungan media dan kerjasama Humas Pemerintah Sumatera Selatan	Melakukan evaluasi perencanaan penyebaran informasi kepada masyarakat agar dapat lebih di
		mengerti dan diserap oleh masyarakat mengenai kelanjutan pembangunan jembatan tersebut.

Sumber: (wawancara mendalam KABBAG Hubungan media dan kerjasama humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan pada 24 Mei 2022)

Pada table 5.5 di atas menunjukkan bahwa adanya evaluatur pada proses kelanjutan pembangunan jembatan musu VI yang di lakukan oleh Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan. Dalam evaluatur kali ini KABBAG Hubungan media dan kerjasama dalam wawancaranya mengemukakan:

“yang menjadi evaluatornya tentunya ada dari saya selaku KABBAG Hubungan media dan Kerjasama da nada juga dari bapak gubernur kita yaitu bapak herman deru, tetapi tugas kami disini hanyalah membantu persoalan humas, untuk masalah pembangunan kami hanya mengikuti alurnya dan menerima laporan tentang perkembangan pembangunan tersebut. Hubungan kami langsung dengan masyarakat, membantu kelancaran pembangunan dan menjadi penyalur di antan pemerintah dan juga pihak masyarakat. Tentunya kami juga memfokuskan pada publikasi, kami mempublikasikan perkembangan pembangunan jembatan tersebut melalui media media yang saya sebutkan tadi seperti di media sosial kami sendiri yaitu @humas\_provsumsel, media televise, media cetak dan juga radio.

Berdasarkan wawancara diatas, evaluator strategi komunikasi disini adanya dari pihak humas yaitu KABBAG hubungan media dan kerjasama lalu ada gubernur kita sendiri yaitu bapak herman deru. Pada saat evaluator selesai ditetapkan dan akan segera di publikasikan, staff yang di tugaska oleh kabbag Hubungan media dan kerjasama menunjukan rincian evaluator tersebut untuk di koreksi apakah layak untuk di publikasikan.

Menurut Bassir (1998:6), evaluator menjadi salah satu unsur penting dalam evaluasi, sama halnya dengan unsur komunikasi adalah adanya komunikator. Evaluator sendiri harus objektif dan cermat karena memiliki tugas yang penting untuk mengelola data, mengklarifikasi dan sebagainya. Evaluator tidak boleh memihak atau memandang satu dua aspek

sebagai hal yang istimewa menurutnya, evaluator harus bersikap bijaksana dalam menjalankan tugasnya dan harus adil.

Berdasarkan analisis diatas, Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan telah melakukan tahap evaluator dengan baik menurut teori strategi komunikasi humas oleh Cutlip, Center and Broom (2017:320).

### 5.5.2 Tahap Evaluasi

Tahap evaluasi merupakan serangkaian proses atau upaya yang dilakukan oleh praktisi Humas untuk pengumpul data-data secara sistematis guna menilai kesalahan-kesalahan yang terjadi selama proses kegiatan tersebut berlangsung. Pada tahap evaluasi strategi komunikasi, dalam hal ini peneliti menilai dengan tiga poin.

Adapun tahap evaluasi strategi komunikasi Humas dapat di lihat pada table 5.6 di bawah ini:

**Tabel 5.6**

#### **Tahap Evaluator Strategi Komunikasi Humas Pemprov Sumsel**

No	Tahap Evaluasi	Keterangan
1	Survei hasil evaluasi	Survei hasil dari evaluasi yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan diantaranya: <ul style="list-style-type: none"> <li>•Melihat menurunnya reaksi negative masyarakat dan mulai mendukung kelanjutan pembangunan jembatan Musi VI kota Palembang</li> </ul>

		Melihat bentuk publikasi apa yang disenangi oleh masyarakat, agar mereka lebih dapat mencernanya
2	Melakukan inovasi	Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan melakukan inovasi-inovasi mengenai penyebaran informasi agar masyarakat lebih dapat mencernanya, yaitu melalui media sosial seperti instagram dan lainnya.
3	Rapat evaluasi	Humas Pemerintah Provinsi melakukan rapat evaluasi bersama kasubbagdan para jajaran staff.

Sumber: (wawancara mendalam bersama KABBAG Hubungan media dan Kerjasama Humas Pemerintah provinsi Sumatera Selatan pada 24 Mei 2022)

Tabel 5.6 di atas menunjukkan bahwa Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan telah melakukan tahap evaluasi dengan baik. KABBAG Hubungan media dan kerjasama mengemukakan dalam wawancaranya yaitu:

“evaluasi pasti, jadi kami ada melakukan beberapa kali evaluasi kami melakukan rapat. Kita lihat apakah masih ada reaksi negatif dari masyarakat setelah dilakukan evaluasi mengenai penyampaian pesan dan informasi mengenai keberlanjutannya pembangunan jembatan musu VI. Kami juga mempelajari melalui apa dan bagaimana informasi yang lebih di senangi oleh masyarakat, ternyata masyarakat lebih menyukai informasi langsung yaitu berupa visit ke wilayah mereka dan juga melalui sosial media seperti instagram melalui videovideo yang kami buat ternyata mereka lebih tertarik melalui media tersebut dan juga lebih di mudah untuk dicerna oleh masyarakat, media cetak juga seperti Koran. (wawancara mendalam

bersama KABBAG Hubungan media dan kerjasama Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan pada 24 Mei 2022).

Berdasarkan wawancara di atas, seperti yang kita ketahui bahwa Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan telah melakukan Inovasi dengan baik. Mereka mempelajari apa yang masyarakat sukai mengenai penyampaian informasi pemerintahan, yaitu dengan bentuk publikasi informasi berupa video video agar mereka lebih mudah mencerna apa yang sedang disampaikan oleh pemerintah tentang pembangunan kota atau daerah yang sedang dilaksanan oleh pemerintah.

Menurut Tague (1996:3) evaluasi bukan hanya sekedar menilai suatu kegiatan secara spontan dan incidental, melainkan sebuah aktivitas untuk menilai sesuatu secara terencana ,terarah, dan sistematis berdasarkan tujuan yang jelas. Upaya dalam mewujudkan evaluasi yang sistematis adalah dengan mengadakan rapat evaluasi.

Berdasarkan analisis di atas, Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan telah melakukan proses evaluasi dengan baik. Berdasarkan data-data yang telah dianalisis dalam pembahasan keseluruhan indikator pada tahap evaluasi kelanjutan pembangunan jembatan Musi VI kota Palembang dapat diketahui bahwa Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan telah melakukan tahap evaluator dengan baik dan tahap evaluasi dengan baik. Dengan demikian, dapat disimpulkan Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan telah melakukan tahapan evaluasi dengan baik menurut teori strategi komunikasi humas menurut Cutlip, Center and Broom (2017:320).



## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data pada bab sebelumnya mengenai strategi komunikasi Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dalam penyelesaian pembangunan jembatan Musi VI Palembang Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan telah memenuhi keempat indikator dari Strategi komunikasi humas menurut Cutlip, Center and Broom (2017:320) sebagai berikut:

1. Identifikasi *problem PR*: baik, Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan telah melakukan identifikasi data gejala masalah terlebih dahulu, sebelum melakukan strategi dalam merespon reaksi negatif masyarakat dalam kebijakan penyelesaian pembangunan jembatan musu VI Palembang. Hasil identifikasi *problem PR* yang didapatkan yaitu Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan memfokuskan permasalahan pada reaksi negatif yang muncul dari masyarakat, dalam hal ini ada beberapa masyarakat yang mengajukan penolakan untuk penyelesaian pembangunan jembatan musu VI Palembang dan masyarakat menilai kebijak ini telah memberatkan masyarakat.
2. Mengatur perencanaan atau strategi komunikasi Humas: baik, Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan telah melakukan langkah-langkah sesuai menurut teori strategi komunikasi Humas oleh Cutlip, Center and Broom (2017:320).

3. Tindakan dan Komunikasi: baik, Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan telah melakukan langkah-langkah yang baik untuk mengimplementasikan strategi komunikasi yang telah direncanakan dengan membagi tindakan korektif yaitu pra produksi , produksi dan pasca produksi dalam strategi komunikasi humas, serta telah memenuhi segala unsur komunikasi.
4. Evaluasi Strategi: baik, Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan telah melakukan tahap evaluasi dengan melakukan survey hasil evaluasi yang menunjukkan penurunan reaksi negatif dari masyarakat terhadap penyelesaian pembangunan jembatan musi VI Palembang, melakukan inovasi dan mengadakan rapat evaluasi.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dalam penyelesaian pembangunan jembatan Musi VI Palembang dapat dikatakan berhasil dan baik menurut teori strategi komunikasi humas oleh Cutlip, Center and Broom.

Diskusi dalam penelitian ini adalah dari sisi tujuan penelitian yang ingin mengetahui Strategi Komunikasi Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dalam penyelesaian pembangunan jembatan musi VI Palembang, dimana Humas Pemerintah merupakan ujung tombak dalam menyampaikan informasi dan sebagai penyalur aspirasi masyarakat.

## **6.2 Saran**

Bersasarkan penelitian pada kesimpulan diatas, maka penelitian akan memberikan beberapa saran kepada pihak Humas Pemerintah Provinsi

Sumatera Selatan selaku pihak penyalur antara pihak pemerintah dan pihak masyarakat dan juga sebagai pihak yang melaksanakan dan merencanakan Strategi Komunikasi Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dalam penyelesaian pembangunan jembatan mui VI Palembang yaitu sebagai berikut:

1. Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan sebaiknya harus lebih aktif dalam mengadakan rapat internal dan meningkatkan komunikasi organisasi dengan beberapa bagian kehumasan yang lain, Karena apabila seluruh jajaran humas mengetahui permasalahan apa yang sedang terjadi maka strategi yang direncanakan akan terealisasikan dengan baik dan lancar sesuai dengan harapan.
2. Humas Pemerintah provinsi Sumatera Selatan sebaiknya rajin dalam melakukan inovasi, dikarenakan semakin berkembangnya zaman tentunya masyarakat juga telah pintar dalam memilih media apa yang mereka senangi untuk mencari atau menyerap informasi

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, S. (2020). STRATEGI TEHNIK PENGGUNAAN KOMUNIKASI DALAM PENYELESAIAN KONFLIK INTERPERSONAL: STUDI KASUS ORGANISASI ISLAM DI KOTA MEDAN. *Jurnal Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara* , 1.
- Anisah, Z. (2018). ANALISIS PERCAKAPAN DALAM ACARA "TALK SHOW KICK ANDY DENGAN PENGARANG NOVEL NEGERI LIMA MENARA". *AN-NAS : JURNAL HUMANIORA*, 129.
- Cutlip, Scott M., Allen H. Center, dan Glen M. Broom. 2017. *Effectif Public Relations*. Edisi Kesembilan. Terjemahan. Jakarta: Kencana.
- Hadi, A. M. (2015). Dialog Interkultural Jerman dan Indonesia (Studi Dialog Interkultural antara Jerman dan Indonesia oleh Media Deutsche Welle Indonesia periode Januari sampai Desember 2014). *Jurnal Universitas Gadjah Madah*.
- Kurniawan, A. (2021, March 13). *Pengertian Strategi – Tingkat, Jenis, Bisnis, Integrasi, Umum, Para Ahli*. Retrieved from gurupendidikan.co.id: <https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-strategi/>
- Liputan6. (2020, Agustus 29). *Stadion Jakabaring Penuhi Syarat Rekomendasi FIFA Jelang Piala Dunia U-20*. Retrieved from fakta JSC: <https://www.liputan6.com/regional/read/4342970/stadion-jakabaringpenuhi-syarat-rekomendasi-fifa-jelang-piala-dunia-u-20>
- Pemerintah Kabupaten Buleleng. (2018, December 20). *PERAN HUMAS DALAM TUGAS SEKSI INFORMASI PEMERINTAH*. Retrieved February 02, 2021, from kubutambahan.bulelengkab.go.id: <https://kubutambahan.bulelengkab.go.id/artikel/peran-humas-dalam-tugasseksi-informasi-pemerintah-89>
- Tague-Sutcliffe, J.M, 1996. *Some Persfective on the Evaluations of Informations Retrieval System*, *Journal of the American Society for Informations Science*.
- Universitas Atma Jaya Yogyakarta.(n.d.).*Jurnal Ilmu Komunikasi Univeristas Atma Jaya Yogyakarta*, 24.
- Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.(n.d.).KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR.*Jurnal Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim*, 16.

Universitas Kristen Petra.(2019). Presentasi Diri (Self Presentation).*Jurnal Ilmu Komunikasi Universitas Kristen Petra*, 10.

Widyananda, R. F. (2020, September 10). *Komunikasi adalah Proses Penyampaian Makna pada Orang Lain, Ini Tujuan dan Fungsinya*. Retrieved from merdeka.com:  
<https://www.merdeka.com/jatim/komunikasi-adalah-proses-penyampaianmakna-pada-orang-lain-ketahui-tujuan-dan-fungsi-klm.html>

Zulkarnain, S. I. (2018). PERBEDAAN GAYA BAHASA LAKI-LAKI DAN PEREMPUAN PADA PENUTUR BAHASA INDONESIA DAN ACEH. *Internasional Journal of Child and Gender Studies*, 170.

# LAMPIRAN

**LAMPIRAN 1 PEDOMAN WAWANCARA**  
**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PEMPROV SUMATERA SELATAN**  
**DALAM PENYELESAIAN PEMBANGUNAN JEMBATAN MUSI VI**  
**KOTA PALEMBANG**

1. Apa tugas dan fungsi humas bagi pemerintah Provinsi Sumatera Selatan ?
2. Bagaimana pelaksanaan tugas humas dalam menyelesaikan pembangunan jembatan musi 6 Kota Palembang ?
3. Media apa saja yang digunakan humas untuk meningkatkan penyelesaian pembangunan jembatan musi 6 kota Palembang ?
4. Bagaimana strategi humas Pemprov Sumatera Selatan menyelesaikan Jembatan Musi VI Kota Palembang ?
5. Apa harapan humas untuk penyelesaian pembangunan Jembatan Musi VI Kota Palembang ?
6. Apa saja faktor humas untuk penyelesaian Jembatan Musi VI Kota Palembang ?
7. Apa kesulitan humas untuk penyelesaian Jembatan Musi VI Kota Palembang ?

TABEL WAWANCARA

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apa tugas dan fungsi humas bagi pemerintah Provinsi Sumatera Selatan ?	Sebagai komunikator, Pranata Humas bertindak sebagai mediator yang proaktif dalam menjembatani kepentingan instansi pemerintah di satu pihak, dan menampung aspirasi serta memperhatikan keinginan-keinginan publiknya di lain pihak, dan berperan menciptakan iklim yang kondusif dalam pembangunan nasional, baik jangka pendek, menengah maupun jangka panjang.
2	Bagaimana pelaksanaan tugas humas dalam menyelesaikan pembangunan jembatan musi 6 Kota Palembang ?	Mencari fakta dilapangan terkait pembangunan jembatan musi 6, melakukan program kerja, menyampaikan informasi secara aktif kepada public, dan menghimpun respon atau umpan balik ( feedback ) dari masyarakat.

3	<p>Media apa saja yang digunakan humas untuk meningkatkan penyelesaian pembangunan jembatan musu 6 kota Palembang ?</p>	<p>Humas kerja sama dengan wartawan, tapi humas punya tim sendiri untuk liputan, untuk website dan sosial media. Satu tim liputan terdiri dari tiga orang, reporter, fotografer dan videografer. Mereka mempunyai tugas masing-masing.</p> <p>Setelah selesai, kembali ke kantor untuk membuatnya menjadi satu berita, reporter menulis teks berita, fotografer memilih foto, dan videografer mengedit video.</p>
4	<p>Bagaimana strategi humas Pemprov Sumatera Selatan menyelesaikan Jembatan Musu VI Kota Palembang ?</p>	<p>Memastikan ketersediaan dana dan menguashakan dana pendamping. Dengan mendatangkan orang lain yang memahami tentang proyek konstruksi, menempatkan personil khusus yang memonitor proses dan dokumen administrasi, menjaga kedisiplinan tim proyek, menciptakan pelatihan teknis yang bermutu bagi tenaga perencana dan pelaksana, memperluas jalinan kerjasama dengan lembaga bank untuk menjamin</p>

		<p>ketersediaan dana, meningkatkan pengawasan baik dari pihak perusahaan maupun Dinas PU sebagai owner, melakukan update yang rutin atas jalur kritis.</p>
5	<p>Apa harapan humas untuk penyelesaian pembangunan Jembatan Musi VI Kota Palembang ?</p>	<p>Saya berharap kedepannya pembangunan jembatan musu 6 ini dapat berjalan dengan baik dan tidak ada kerusakan serta nyaman di pakai oleh masyarakat umum.</p>
6	<p>Apa saja faktor humas untuk penyelesaian Jembatan Musi VI Kota Palembang ?</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fact Finding (Pencarian Fakta),</li> <li>2. Planning (Perencanaan),</li> <li>3. Action &amp; Communication (Aksi dan Komunikasi),</li> <li>4. Evaluating (Evaluasi).</li> </ol>
7	<p>Apa kesulitan humas untuk penyelesaian Jembatan Musi VI Kota Palembang ?</p>	<p>Masyarakat cenderung belum kenal kami, belum menjadikan kami sebagai sumber rujukan utama, sebetulnya yang bisa dipercaya produk pemerintah. Yang kedua, padatnya kegiatan kami dan kurangnya sumber daya manusia itu merepotkan.</p>

## LAMPIRAN 2

Foto 1



Foto 2



Foto penulis bersama salah satu staff Hubungan Media dan Kerjasama Humas  
Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan

Foto 3



Salah satu flyer yang digunakan oleh pihak Hubungan Media dan  
Kerjasama Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan untuk  
menginfokan Peresmian Jembatan Musi VI Palembang

Foto 4



Foto 5



Foto 6



Foto 7



Foto 8



Potret malam peresmian jembatan musi VI Palembang yang langsung diresmikan oleh Gubernur Sumatera Selatan (H. Herman Deru, S.H., M.M)

Foto 9



Foto 10



Foto 11



Foto 12



Potret Gubernur Sumsel H. Herman Deru melakukan pengecekan kembali jembatan musi VI palembang dan peninjauan progres pembangunan jalan yang menjadi penghubung jembatan musi VI dengan jalan KH Wahid Hasyim di kawasan 2 Ulu Palembang

## STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PEMPROV SUMATRA SELATAN DALAM PENYELESAIAN JEMBATAN MUSI VI PALEMBANG

### ORIGINALITY REPORT

<b>25%</b> SIMILARITY INDEX	<b>25%</b> INTERNET SOURCES	<b>6%</b> PUBLICATIONS	<b>14%</b> STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	------------------------------

### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>jurnal.radenfatah.ac.id</b> Internet Source	<b>4%</b>
<b>2</b>	<b>repo.uinsatu.ac.id</b> Internet Source	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>eprints.radenfatah.ac.id</b> Internet Source	<b>3%</b>
<b>4</b>	<b>repository.radenfatah.ac.id</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>organisasi.palembang.go.id</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>6</b>	<b>docplayer.info</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>7</b>	<b>esakip.palembang.go.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repository.uin-suska.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>text-id.123dok.com</b> Internet Source	<b>1%</b>