

Proses Humas Pemerintahan Kota Bandung dalam Meningkatkan Citra Pemerintah

Muhammad Muzakki^{*}, Maman Suherman

Prodi Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

^{*} muhmuzz9@gmail.com, mamansuherman.unisa@gmail.com

Abstract. This study aims to find out how the public relations process in the city of Bandung in improving the image through the program "Bandung Responds". As one of the big cities in Indonesia, of course it is very important to maintain and improve its image in the eyes of the public, but in forming a good image in the eyes of the public it cannot be done instantly and definitely through several processes. Therefore this research was conducted to find out what steps public relations Bandung took in improving the government's image through the "Bandung Responds" program. This research uses quantitative research methods with a descriptive study approach, the data collection technique used is data triangulation. . Before creating the "Bandung Responding" program, there are four stages of public relations that must be carried out, namely the first is fact finding which aims to find out what issues or problems are currently happening among the community along with the facts and data obtained by coordinating with related parties, the second is the planning stage which aims to plan how the "Bandung Menhasil" " program is carried out starting from non-technical preparation to technical preparation for the implementation of activities, after that the third stage is implementation in which the "Bandung Responding" program is carried out according to the plans that have been made, and which the last is the evaluation stage which aims to evaluate the progress that has been carried out during the process of carrying out the "Bandung Responding" program by means of which each section will describe all progress that has been carried out along with the obstacles encountered and will be discussed together with others.

Keywords: *Public Relations, Bandung City, Image.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses humas kota Bandung dalam meningkatkan citra melalui program "Bandung Menjawab". Sebagai salah satu kota besar di Indonesia tentunya sangat penting untuk menjaga dan meningkatkan citra di mata masyarakat, akan tetapi dalam pembentukan citra yang baik di mata masyarakat tidak bisa dilakukan secara instan dan pasti melalui beberapa proses. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apa saja langkah humas kota Bandung dalam meningkatkan citra pemerintah melalui program "Bandung Menjawab". Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan studi deskriptif, teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah triangulasi data. Sebelum membuat program "Bandung Menjawab" ada empat tahapan humas yang harus dilaksanakan yaitu yang pertama pencarian fakta yang bertujuan untuk mengetahui apa saja isu atau permasalahan yang sedang terjadi dikalangan masyarakat beserta fakta dan data yang diperoleh dengan berkoordinasi dengan pihak-pihak yang terkait , yang kedua adalah tahap perencanaan yang bertujuan untuk merencanakan bagaimana program "Bandung Menjawab" dijalankan dimulai dari persiapan non-teknis hingga persiapan teknis pelaksanaan kegiatan, setelah itu tahap yang ketiga adalah pelaksanaan yang mana program "Bandung Menjawab" dijalankan sesuai dengan rencana yang telah dibuat, dan yang terakhir adalah tahap evaluasi yang bertujuan untuk mengevaluasi progress yang telah dilaksanakan selama proses menjalankan program "Bandung Menjawab" dengan cara masing-masing bagian akan memaparkan seluruh progress yang telah dilaksanakan beserta dengan kendala-kendala yang dihadapi dan akan dibahas bersama-sama dengan yang lainnya.

Kata Kunci: *Humas, Kota Bandung, Citra.*

A. Pendahuluan

Pesatnya Citra positif sangatlah penting dan diperlukan untuk dibangun dan diciptakan dalam suatu pemerintahan oleh humas, sehingga dapat tersampaikan dan dirasakan langsung oleh masyarakat. Komunikasi yang baik serta keterbukaan merupakan upaya dalam membangun citra yang positif terlebih dengan adanya media akan sangat membantu pekerjaan seorang humas. Banyak bentuk dalam pemanfaatan media itu sendiri untuk menyalurkan informasi dan juga bisa melalui semua jenis media, seperti pada media cetak ada koran dan majalah, lalu dalam media elektronik seperti televisi dan juga radio. Peran humas di dalam pemerintahan sangatlah penting, terutama dalam menjaga dan meningkatkan citra di mata masyarakat. Tentunya dengan adanya humas didalam suatu pemerintahan akan sangat membantu dalam menjaga citra pemerintahan tersebut. Terlebih dengan seiring perkembangannya zaman pada saat ini yang mana segala sesuatu dapat dengan mudah diakses melalui internet, tentunya sangat dibutuhkan peran untuk merumuskan serta menyaring informasi yang layak di konsumsi oleh masyarakat dan yang tidak layak. Sejatinya seorang humas memiliki dua peran sentral yakni, sebagai teknisi dan juga sebagai bagian manajemen. Pada bagian teknisi seorang humas memiliki peran dalam menulis, mendokumentasikan kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah dalam bentuk foto maupun video, editor, membuat suatu event yang berhubungan dengan program dari pemerintahan, bahkan melakukan kontak dengan berbagai media masa untuk mempublikasikan kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Selanjutnya peran manajemen memiliki fokus dalam kegiatan yang membantu pemerintah dalam mengidentifikasi suatu masalah hingga bagaimana pemecahan masalah tersebut. Kedua peran tersebut sangat penting untuk dijalankan keduanya, karena apabila salah satu tidak dijalankan maka hasilnya pun tidak maksimal.

Begitu pula dengan pemerintahan kota Bandung, yang merupakan pemerintahan salah satu kota besar di Indonesia yang tentunya akan sangat banyak diperhatikan oleh masyarakat luas. Didalamnya terdapat beberapa kegiatan yang memang diperuntukan untuk membantu pemerintah dalam meningkatkan citra nya di mata masyarakat. Salah satu kegiatan yang dimaksud adalah “Bandung Menjawab”, yang merupakan program yang dibuat agar keresahan-keresahan yang dirasakan oleh masyarakat khususnya kota Bandung dapat terjawab secara langsung dan jelas, serta menjadi wadah yang mempertemukan antara Pemerintah Kota Bandung dan masyarakat Kota Bandung dan juga rekan-rekan media. Lewat acara ini, masyarakat bisa mengetahui perkembangan seputar Kota Bandung mulai dari program pemerintah, pembangunan, serta hal-hal menarik lainnya.

Pada kegiatan “Bandung Menjawab” humas pemerintahan kota Bandung telah melaksanakan peran manajemennya yang memiliki fokus pada kegiatan yang berguna bagi pemerintahan dalam mengidentifikasi berbagai permasalahan serta bagaimana cara memecahkan masalah yang berhubungan dengan masyarakat. Dalam kegiatan tersebut humas pemerintahan kota Bandung sudah menjalankan tiga peran manajemen yaitu, yang pertama sebagai pemberi penjelasan dengan cara menjadi konsultan untuk mengidentifikasi masalah, menyarankan pilihan, dan memantau implementasi kebijakan. Selanjutnya yang kedua adalah sebagai fasilitator komunikasi, yaitu dengan cara memposisikan diri berada ditengah-tengah antara pemerintahan dengan lingkungannya agar komunikasi dua arah tetap berlangsung dan terjaga. Dan yang ketiga adalah sebagai fasilitator pemecahan masalah, dimana tim humas itu sendiri bermitra dengan bagian-bagian didalam pemerintahan terkait masalah yang ada untuk mengidentifikasi masalah dan memecahkan masalah. Oleh karena itu peneliti merasa penting untuk mengetahui lebih dalam bagaimana proses humas yang terjadi dalam menjalankan program “Bandung Menjawab” untuk meningkatkan citra pemerintahan kota Bandung.

Berdasarkan dari apa yang sudah di paparkan sebelumnya pada konteks penelitian, maka fokus penelitian yang akan digunakan yaitu Bagaimana proses humas kota Bandung dalam meningkatkan citra pemerintah melalui program “Bandung Menjawab”

Pada penelitian ini juga memiliki beberapa identifikasi masalah, yaitu :

1. Bagaimana humas kota Bandung mencari fakta yang akan disampaikan pada program “Bandung Menjawab”?
2. Bagaimana humas kota Bandung merencanakan informasi yang akan disampaikan pada program “Bandung Menjawab”?

3. Bagaimana proses humas kota Bandung dalam melaksanakan program “Bandung Menjawab”?
4. Bagaimana proses humas kota Bandung dalam mengevaluasi kegiatan "Bandung Menjawab”

B. Metodologi Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan studi deskriptif kualitatif. Alasan peneliti menggunakan metode dan pendekatan penelitian kualitatif-deskriptif karena metode penelitian ini dapat menggambarkan aktivitas atau peristiwa yang terjadi, bukan untuk menguji sebuah hipotesis. Adapun peristiwa atau aktivitas yang akan dideskripsikan oleh peneliti tentunya berkaitan dengan proses manajemen hubungan masyarakat dalam meningkatkan citra pemerintahan kota Bandung melalui program “Bandung Menjawab”. Subjek penelitian pada penelitian ini yaitu Kepala SubKoordinator Kemitraan, dan Kepala SubKoordinator Penyuluhan dan Pengendalian Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung. Dengan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan studi deskriptif kualitatif yang digunakan oleh peneliti, maka teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penggunaan triangulasi sumber dalam penelitian ini dikarenakan pemilihan dari narasumber yang bermacam-macam, berbeda namun memiliki keterkaitan dengan penelitian ini melalui caranya masing-masing tidak terpaku hanya dengan satu narasumber saja. Hal ini dilakukan agar data yang didapatkan oleh peneliti tidak hanya berasal dari satu sudut pandang saja. Proses yang akan dilakukan yaitu pertama, peneliti akan memilih narasumber yang kredibel dan memiliki keterkaitan dengan penelitian ini. Kedua, peneliti akan melakukan wawancara dengan para narasumber. Ketiga, setelah jawaban para narasumber telah didapat peneliti akan menyaring hanya jawaban yang akurat dan jelas saja yang diambil. Keempat, setelah jawaban terkumpul peneliti akan menyocokkan dari hasil analisis data, jika cocok maka penelitian bisa dikatakan sudah lengkap dan keabsahan datanya tidak diragukan lagi.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

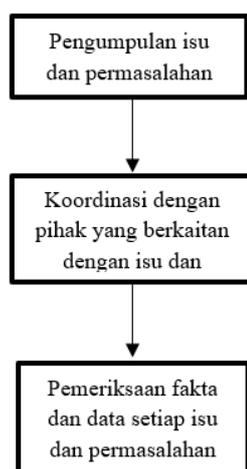
Cara Humas Kota Bandung dalam mencari fakta yang akan disampaikan pada program “Bandung Menjawab”

Sebelum melakukan komunikasi pada masyarakat, Humas Kota Bandung harus mengetahui lebih dahulu siapa yang akan diberi pesan dan bagaimana keadaan komunikasi. Untuk itu perlu dilakukan penelitian, sebab hal itu penting untuk mendapatkan faktor dari publik. Tanpa mengetahui dari keadaan publik, maka komunikasi yang dilakukan oleh Humas Kota Bandung tidak mengenai sasaran.

Pada program “Bandung Menjawab” yang dirancang oleh Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo) Kota Bandung tentunya memerlukan data-data atas permasalahan atau keresahan apa saja yang sedang terjadi pada masyarakat kota Bandung. Pada tahun 2022 bagian Humas kota Bandung kembali dilimpahkan tanggung jawabnya kepada Diskominfo khususnya pada bagian Diseminasi, pada bagian Diseminasi ini terbagi menjadi tiga bagian atau divisi yaitu Bagian Kemitraan, Bagian Keterbukaan Informasi Publik, dan Bagian Penyuluhan dan Pengendalian Informasi. Ketiga bagian tersebut saling berkolaborasi untuk menjalankan program “Bandung Menjawab”.

Untuk bagian yang mencari fakta dan data terkait isu yang akan diangkat pada setiap program “Bandung Menjawab” dipertanggung jawabkan oleh bagian Kemitraan. Setiap isu atau keresahan yang terjadi di Kota Bandung akan sangat diperhatikan oleh bagian Kemitraan sebelum akhirnya disaring kembali menjadi beberapa isu yang memang dirasa penting untuk dibahas. Setiap isu yang berkembang dikalangan masyarakat akan diteliti dan dikembangkan oleh bagian Kemitraan. Tentunya bagian Kemitraan tidak bekerja sendirian, mereka pun dibantu oleh jurnalis-jurnalis yang bekerja sama dengan Diskominfo kota Bandung untuk mendapatkan isu-isu terkini yang sedang hangat di kota Bandung, selain itu bagian Kemitraan juga memantau perkembangan suatu isu atau permasalahan yang ada melalui sosial media seperti Instagram, Twitter, Facebook, Website, YouTube, dan juga TikTok.

Setiap informasi yang didapatkan akan dikumpulkan dan dibahas satu persatu, lalu akan dipilih tiga isu atau permasalahan yang memang sedang hangat diperbincangkan dikalangan masyarakat. Setelah didiskusikan ketiga isu tersebut akan diserahkan kepada pimpinan Diskominfo untuk dipilih salah satu untuk dijadikan tema pada kegiatan “Bandung Menjawab”. Setelah dipilih salah satu isu yang akan dijadikan tema program “Bandung Menjawab” barulah melakukan pendalaman terhadap permasalahan tersebut, jika memang ada kaitannya dengan salah satu dinas yang ada di pemerintahan Kota Bandung maka akan langsung berkoordinasi terlebih dahulu untuk memvalidasi isu atau permasalahan tersebut untuk menghindari miss informasi.



Gambar 1. Koordinasi untuk memvalidasi isu atau permasalahan

Berdasarkan dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa Humas kota Bandung pastinya akan memantau perkembangan berita mengenai isu atau permasalahan yang ada di kota Bandung, yang nantinya akan diperiksa Kembali kebenarannya sebelum akhirnya diangkat menjadi tema pada program “Bandung Menjawab”.

Cara Humas Kota Bandung merencanakan informasi yang akan disampaikan pada program “Bandung Menjawab”

setiap tema yang akan diangkat dan dibahas pada program “Bandung Menjawab” harus yang memang dapat memberikan manfaat bagi masyarakat kota Bandung. Setelah mendapatkan isu atau tema yang akan dibahas pada program “Bandung Menjawab” langsung dikoordinasikan dengan dinas-dinas terkait yang berhubungan dengan isu atau tema tersebut untuk dibahas kembali dan di diskusikan kembali sebelum disampaikan kepada masyarakat.

Setiap tema yang dipilih dalam program “Bandung Menjawab” tentunya melalui proses seleksi yang sangat ketat sebelum akhirnya dijadikan sebagai tema. Setiap berita yang masuk selama seminggu akan dipantau terus menerus perkembangannya hingga dinyatakan benar-benar layak untuk dijadikan tema, salah satu aspek isu atau permasalahan itu layak untuk dibahas pada program “Bandung Menjawab” adalah isu atau permasalahan tersebut yang sedang viral dan banyak dibahas oleh masyarakat selama kurang lebih satu minggu.

Akan tetapi setiap isu atau permasalahan yang akan dibahas pada program “Bandung Menjawab” tidak selalu berdasarkan keresahan yang terjadi di masyarakat, pada program “Bandung Menjawab” bisa juga menjadi ajang edukasi bagi masyarakat, selama hal tersebut dirasa akan sangat banyak manfaatnya bagi masyarakat maka akan dijadikan tema “Bandung Menjawab”. Namun bisa juga menentukan tema program “Bandung Menjawab” secara mendadak, hal itu dilakukan jika memang ada suatu isu atau permasalahan yang dirasa mendesak untuk segera dibahas atas perintah dari pimpinan Diskominfo ataupun arahan langsung dari Walikota Bandung.

Bahkan bukan hanya materi pembahasan saja yang perlu dipersiapkan, tetapi narasumber yang akan berbicara pada program “Bandung Menjawab” juga dipersiapkan bersama dinas-dinas yang terkait, pemilihan narasumber juga harus seseorang yang memang

ahli di bidangnya dan paham mengenai isu atau permasalahan yang dibahas.

Setelah bagian Kemitraan menentukan serta mempersiapkan isu atau tema yang akan dibahas pada program “Bandung Menjawab” selanjutnya persiapan teknis pelaksanaan program “Bandung Menjawab” dilanjutkan oleh bagian Penyuluhan dan Pengendalian Informasi. Pada bagian ini tentunya banyak sekali hal-hal penting yang harus dipersiapkan, seperti lokasi pelaksanaan program “Bandung Menjawab”, perangkat-perangkat seperti kamera, mikrofon, pengeras suara, monitor dan lainnya, pembawa acara, lalu undangan untuk para jurnalis agar program “Bandung Menjawab” dapat dipublikasikan kembali oleh berbagai media.

Program “Bandung Menjawab” ini sendiri dilaksanakan setiap dua minggu sekali setiap hari Rabu pagi pukul 10.00 WIB dengan durasi kurang lebih selama 120 menit, akan tetapi waktu pelaksanaan tersebut dapat berubah-ubah karena bisa diselenggarakan secara aksidental dikarenakan ada hal-hal mendesak yang harus disampaikan kepada masyarakat atas arahan dari pimpinan melalui program ini.

Sebelum melaksanakan program “Bandung Menjawab” Humas kota Bandung akan melakukan sosialisasi program tersebut melalui media sosial yang mereka miliki berupa video teaser ataupun flyer. Program “Bandung Menjawab” ini biasa dilaksanakan secara tatap muka langsung, akan tetapi tetap disiarkan melalui media sosial milik humas kota Bandung seperti Instagram dan juga Youtube yang memungkinkan masyarakat bisa menonton program tersebut tanpa harus datang langsung ke lokasi dilaksanakannya program tersebut, untuk itu sangat diperlukan jaringan internet yang sangat baik agar pada saat pelaksanaan tidak terhambat oleh kendala jaringan yang buruk.



Gambar 2. Tahapan Perencanaan Program “Bandung Menjawab”

Pada tahap perencanaan program “Bandung Menjawab” diawali dengan penentuan tema yang akan diangkat berdasarkan hasil riset dan penelitian yang dilakukan sebelumnya. Setelah menentukan tema dilanjutkan dengan tahap menentukan narasumber yang memang ahli di bidangnya dan sesuai dengan tema yang akan dibahas, dan juga menentukan moderator pun perlu diperhatikan karena nantinya akan berpengaruh terhadap berjalannya diskusi. Lalu penentuan dan persiapan teknis berjalannya program “Bandung Menjawab” pun harus dipersiapkan agar meminimalisir kesalahan-kesalahan teknis. Dan yang terakhir yaitu sosialisasi yang sangat penting untuk dilakukan agar masyarakat mengetahui adanya program “Bandung Menjawab”.

Proses yang Dilakukan Humas Kota Bandung Dalam Melaksanakan Program “Bandung Menjawab”

Pada tahap pelaksanaan ini merupakan perwujudan dari proses perencanaan yang telah ditetapkan bersama-sama. Pemerintah melalui humas nya menjalin komunikasi yang baik dan efektif dengan semua pihak yang terkait, kerja sama dengan lingkungan internal maupun

eksternal, serta memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dengan penyediaan fasilitas untuk segala kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Setelah rencana cukup matang dan disetujui oleh pihak yang berwenang, maka rencana yang tersebut dilaksanakan.

Selain itu pada bagian Keterbukaan Informasi Publik bertanggung jawab untuk mempublikasikan program “Bandung Menjawab” kepada masyarakat melalui berbagai akun sosial media yang dimiliki oleh Humas kota Bandung berupa video ataupun flyer kegiatan dan juga berkoordinasi dengan jurnalis-jurnalis media yang ada di kota Bandung untuk dapat mempublikasikan hasil pembahasan yang ada pada program “Bandung Menjawab”. Ketiga bagian tersebut saling berkolaborasi dalam menyelenggarakan program “Bandung Menjawab” dari awal hingga akhir.

Pada saat pelaksanaannya program tersebut ditujukan untuk jurnalis-jurnalis media dengan tujuan agar segala sesuatu yang di sampaikan baik itu klarifikasi, konfirmasi atau sosialisasi yang dilakukan melalui program “Bandung Menjawab” dapat disebarkan kembali kepada masyarakat luas, sehingga masyarakat yang tidak atau belum sempat menyaksikan jalannya program “Bandung Menjawab” dapat mengetahui dan mengerti maksud yang disampaikan pada program tersebut. Namun tidak menutup kemungkinan juga bagi masyarakat dapat hadir langsung ke lokasi diadakannya program “Bandung Menjawab”.

Pada setiap pelaksanaannya program “Bandung Menjawab” sangat terbuka apabila terdapat pertanyaan yang datang dari masyarakat yang memang sesuai dengan tema pembahasan, namun hal tersebut jarang terjadi dikarenakan memang masyarakat sangat jarang datang langsung pada saat pelaksanaan program “Bandung Menjawab” serta dikarenakan keterbatasan waktu, kebanyakan masyarakat memilih untuk menonton tayangan melalui kanal YouTube atau menunggu kesimpulan yang disajikan oleh media berita.

Akan tetapi bukan berarti minim interaksi sehingga hanya pemaparan saja dari narasumber, terdapat interaksi tanya jawab yang dilakukan oleh jurnalis dan narasumber baik saat berjalannya kegiatan maupun sesudah selesainya acara tersebut yang mana jurnalis akan langsung datang menghampiri narasumber untuk dimintai penjelasan lebih lanjut terkait informasi yang telah disampaikan.

Proses yang Dilakukan Humas Kota Bandung Dalam Mengevaluasi Program “Bandung Menjawab”

Selama berproses menjalankan program “Bandung Menjawab” dimulai dari perancangan hingga pelaksanaan tentunya akan diakhiri dengan kegiatan evaluasi, yang mana pada kegiatan evaluasi ini akan membahas apa saja yang dirasa kurang dan harus dibenahi pada kegiatan “Bandung Menjawab edisi selanjutnya. Biasanya program “Bandung Menjawab” ini akan diawasi langsung oleh Kepala Diskominfo kota Bandung serta kepala-kepala bagian dibawahnya, terutama pada bagian Diseminasi yang memang bertanggung jawab atas program “Bandung Menjawab”.

Kegiatan evaluasi ini rutin dilakukan pasca kegiatan sehingga segala kekurangan yang terjadi dapat segera dibenahi dimulai dari segi tema dan juga teknis akan dibahas pada saat kegiatan evaluasi. Semua orang yang terlibat dalam menjalankan program “Bandung Menjawab” berhak untuk menyampaikan pendapatnya mengenai apa saja yang memang kurang dan harus dibenahi serta dicarikan solusinya bersama-sama agar kedepannya menjadi lebih baik lagi.

Menurut F. Rachmadi kegiatan evaluasi program humas dilakukan oleh suatu organisasi atau perusahaan untuk mengetahui dampak atau pengaruhnya terhadap publik atau khalayak. Sehingga suatu lembaga dapat mengetahui seberapa besar dampak dari pelaksanaan program humas yang telah dilaksanakan oleh lembaga.

Tentunya program ini sangat diharapkan bisa memiliki peran penting dalam menjaga citra pemerintah kota Bandung, oleh karena itu program ini juga diawasi langsung oleh pimpinan yaitu walikota Bandung. karena segala permasalahan yang terjadi dan dialami oleh masyarakat kota Bandung pasti akan menuntut untuk diselesaikan oleh walikota sebagai pimpinan, namun tentunya tidak semuanya dapat direspon langsung oleh walikota, maka program “Bandung Menjawab” merupakan solusi yang dirasa efektif.

Hal ini juga bisa menjadi ajang bagi dinas-dinas yang ada di lingkungan pemerintahan kota Bandung untuk menunjukkan kinerjanya kepada masyarakat. Program “Bandung Menjawab” bukan hanya memiliki peran penting dalam menjaga citra pemerintah kota Bandung, selain itu di harapkan dapat membantu pemerintah dalam mencegah terjadinya permasalahan-permasalahan di masyarakat. Fungsi dari program “Bandung Menjawab” bukan hanya memberikan solusi atas permasalahan yang terjadi namun mencegah terjadinya permasalahan dengan memberikan sosialisasi serta pemahaman kepada masyarakat.

Dinas Komunikasi dan Informasi kota Bandung selaku penanggung jawab program “Bandung Menjawab” sangat terbuka terhadap saran dan masukan dari masyarakat terkait teknis berjalannya program “Bandung Menjawab” ini, serta bukan hanya dalam segi teknis saja melainkan dalam segi tema dan pembahasan pun sangat terbuka bagi masyarakat untuk memberikan saran.

Terdapat dua jenis evaluasi yang dilakukan, yang pertama ialah evaluasi pasca program “Bandung Menjawab”, evaluasi tersebut akan dilaksanakan langsung setelah program “Bandung Menjawab” selesai dilaksanakan. Evaluasi tersebut dilaksanakan oleh Bagian Diseminasi selaku penanggung jawab program “Bandung Menjawab”, yang nantinya setiap Subkoordinator yang ada di Bagian Diseminasi akan memaparkan semua progress yang telah dilaksanakan beserta dengan kendala dan masalah yang dihadapi, setelah itu setiap kendala dan masalah yang ada akan dibahas bersama-sama untuk dicarikan solusinya.

Lalu yang kedua terdapat juga evaluasi per tiga bulan sekali, yang didalamnya membahas mengenai seluruh program dan kegiatan yang sudah dilaksanakan oleh Diskominfo selama tiga bulan terakhir, yang didalamnya pasti membahas program “Bandung Menjawab” juga. Dalam evaluasi per tiga bulan tersebut hanya dihadiri oleh kepala bagian saja bersama kepala Diskominfo.

Tentunya ada banyak sekali hal-hal yang harus ditingkatkan pada setiap program “Bandung Menjawab” ini dijalankan baik itu dalam segi persiapan, teknis pelaksanaan, publikasi, dan lain-lain. Karena tentunya program ini harus terus berkembang mengikuti perkembangan agar selalu bisa menjangkau masyarakat kota Bandung. Seperti yang dijelaskan oleh ibu Tani bahwasannya “program “Bandung Menjawab” ini merupakan program yang sangat bagus tentunya harus selalu bisa aktif dan berinovasi dalam setiap program ini dijalankan, jangan sampai monoton dan hal tersebut termasuk kedalam pembahasan yang kami lakukan saat sesi evaluasi”.

Segala aspek yang ada pada setiap program “Bandung Menjawab” ini dijalankan pasti akan selalu dibahas dan dikaji ulang agar dapat terus berkembang dan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Program “Bandung Menjawab” sudah bertahan cukup lama yang berarti menandakan bahwa tujuan dari dijalkannya program ini sudah sesuai dengan yang diharapkan meskipun ada beberapa hal yang memang harus selalu ditingkatkan serta alasan program ini masih bertahan adalah karena masyarakat menyambut dengan baik adanya program “Bandung Menjawab” ini.

D. Kesimpulan

Berikut ini peneliti mencoba menarik kesimpulan terkait penelitian ini yang diantaranya yaitu:

Terdapat banyak hal dan upaya yang dapat dilakukan oleh Humas kota Bandung dalam meningkatkan citra pemerintahan kota Bandung, salah satunya adalah melalui program “Bandung Menjawab”. Program tersebut dibuat dengan tujuan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang datang dari masyarakat seputar kota Bandung, namun bukan hanya menjawab pertanyaan saja melainkan dapat menjadi ajang bagi pemerintahan kota Bandung untuk menyampaikan informasi, konfirmasi, klarifikasi, edukasi, dan sosialisasi terkait isu atau permasalahan yang sedang terjadi di masyarakat. Untuk itu dalam menyajikan program “Bandung Menjawab” tentu ada beberapa tahap dan proses yang harus dijalankan, karena itu penulis merasa tertarik untuk meneliti bagaimana proses yang dilakukan oleh Humas kota Bandung dalam meningkatkan citra pemerintahan melalui program “Bandung Menjawab”.

Dari penelitian yang telah dilakukan oleh penulis di Humas kota Bandung yang

ditanggung jawabkan oleh Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo) kota Bandung, akhirnya penulis menyimpulkan hasil penelitian yang membahas tentang proses humas meliputi penelitian, perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Berikut adalah kesimpulan yang didapat oleh penulis.

1. Pencarian Fakta (Fact Finding)

Hal pertama yang dilakukan oleh humas kota Bandung sebelum menjalankan program “Bandung Menjawab” adalah melaksanakan penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mencari isu atau permasalahan yang memang sedang hangat diperbincangkan oleh masyarakat, kemudian isu atau permasalahan tersebut akan dikaji kembali oleh SubBagian Kemitraan Diskominfo kota Bandung untuk dicari fakta dan data yang akurat terkait isu atau permasalahan tersebut.

Setelah melakukan pengkajian terkait isu atau permasalahan beserta fakta dan datanya nantinya dari beberapa isu atau permasalahan tersebut akan dipilih salah satu yang dirasa paling penting dan harus segera dibahas untuk dijadikan tema pada program “Bandung Menjawab”. Penelitian dan pengkajian terhadap isu atau permasalahan tersebut tidak hanya terjadi di ranah internal SubBagian Kemitraan saja, melainkan melibatkan dinas-dinas yang ada di lingkungan pemerintahan kota Bandung yang memang berhubungan dengan isu atau permasalahan yang ada.

2. Perencanaan

Setelah menentukan tema yang akan diangkat pada program “Bandung Menjawab” selanjutnya proses yang akan dilaksanakan yaitu tahap perencanaan. Pada tahap ini ditanggung jawabkan oleh SubBagian Penyuluhan dan Pengendalian Informasi, yang mana segala persiapan sebelum dijalankannya program “Bandung Menjawab” akan disiapkan oleh SubBagian ini. Tentunya ada banyak hal yang memang harus dipersiapkan seperti lokasi pelaksanaan, pembicara atau narasumber, serta moderator, dan juga alat-alat pendukung berjalannya program “Bandung Menjawab” seperti kamera, mikrofon, kursi, hingga jaringan internet karena mengingat program ini juga akan disiarkan secara langsung melalui platform YouTube Diskominfo kota Bandung. Materi-materi pembahasan yang akan dibawakan juga perlu untuk dipersiapkan, oleh karena itu pastinya akan ada briefing bersama dengan narasumber dan pemateri agar pesan yang dibawa dapat tersampaikan. Jadi pada tahap ini memang berfokus untuk mempersiapkan semuanya baik itu teknis maupun non-teknis, hal ini bertujuan agar pada pelaksanaan minim terjadinya kesalahan atau kendala.

3. Pelaksanaan

Selanjutnya adalah tahap pelaksanaan, pada tahap ini masih ditanggung jawabkan oleh SubBagian Penyuluhan dan Pengendalian Informasi. Setelah selesai melaksanakan tahap perencanaan serta persiapan dilanjutkan dengan pelaksanaan program “Bandung Menjawab”. Pada saat program “Bandung Menjawab” dijalankan audiens yang hadir kebanyakan berasal dari kawan-kawan jurnalis media yang ada di kota Bandung, hal ini terjadi semenjak adanya pandemic covid-19 yang mana dirasa sulit untuk mengadakan kegiatan yang mengundang banyak orang dan membuat kerumunan, sehingga saat ini masyarakat menyaksikan program “Bandung Menjawab” hanya melalui siaran langsung di kanal YouTube Diskominfo. Meski demikian tetap tidak menutup kemungkinan bagi masyarakat untuk bisa berinteraksi dengan narasumber untuk bertanya apabila ada hal yang memang ingin dan perlu ditanyakan.

4. Evaluasi

Setelah melewati tiga tahap dari awal perumusan, persiapan, hingga pelaksanaan, kini setelah program “Bandung Menjawab” selesai dilaksanakan maka tahap selanjutnya ialah tahap evaluasi. Didalamnya membahas apa saja yang memang dirasa kurang baik dan harus dibenahi untuk program “Bandung Menjawab” agar semakin baik dan semakin berkembang. Kegiatan evaluasi ini bersifat internal, hanya orang-orang yang memang terlibat saja, namun tidak menutup kemungkinan bagi masyarakat dapat memberikan kritikan dan saran bagi program “Bandung Menjawab” yang nantinya pasti akan dikaji kembali.

Terdapat dua jenis evaluasi yang dilakukan, yang pertama adalah evaluasi yang

dilakukan pasca program “Bandung Menjawab” dijalankan, yang mana seluruh bagian yang terlibat dalam program tersebut akan menyampaikan apa saja progress yang sudah dilakukan selama menjalankan program “Bandung Menjawab” beserta kendala dan masalah yang dihadapi yang nantinya akan dibahas dan ditanggapi oleh rekan-rekan lainnya.

Lalu jenis evaluasi yang kedua adalah evaluasi pertiga bulan yang dilakukan oleh Diskominfo secara menyeluruh yang dihadiri dan dipimpin langsung oleh kepala Diskominfo kota Bandung serta dihadiri oleh seluruh kepala bagian yang ada didalam Diskominfo. Nantinya kepala bagian Diseminasi akan memaparkan mengenai program “Bandung Menjawab” dan tentu terbuka dengan kiritik ataupun saran yang masuk untuk program “Bandung Menjawab”.

Acknowledge

Peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada Allah SWT, orang tua, dosen pembimbing Bapak Maman Suherman para subjek informan peneliti Diskominfo Kota Bandung yang telah mendukung, membimbing dan membantu dalam penelitian ini.

Daftar Pustaka

- [1] Sugiyono. (2017). “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D”. Bandung : Alfabeta, CV
- [2] Nesia, Andin. 2014. *Dasar-Dasar Humas*. Yogyakarta: Graha ilmu
- [3] Kusumastuti, Frida. 2004. *Dasar-Dasar Hubungan Masyarakat*. Bogor: Ghalia indonesia.
- [4] Ruslan, Rosady. 2003. *Metode Penelitian Public Relations & Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- [5] Anggoro, Linggar. (2000). *Teori dan profesi kehumasan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [6] Jefkins, Frank. (1995). *Public Relations*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- [7] Handar, Muhamad (2022). *Penyusunan Program Ngapel oleh Iprahumas Indonesia*. Jurnal Riset Public Relation 2(2). 67-74.