

## KOMUNIKASI TWO-WAY SYMMETRIC DALAM MENJALIN HUBUNGAN PUBLIC RELATIONS DENGAN MEDIA (STUDI PADA HUMAS PEMERINTAH KABUPATEN GOWA)

ELMA APRIYANI, MUDZIRAH NUR AMRULLAH, HARMIN HATTA

Jurusan Ilmu Komunikasi

Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Alauddin Makassar

Email: elmaapriyani04@gmail.com; Mudzhira.nuramrullah@uin-alauddin.ac.id; harmin.hatta@uin-alauddin.ac.id

### **Abstract:**

*The media have a role in disseminating information. On the other hand, the media plays a role as a bridge to convey correct information to the public, besides that the media also plays a role in disseminating certain information for the benefit of certain parties. The development of mass media is very rapid, starting from television, radio, newspapers and so on which can be used in the current information age. Public relations in an organization or company must establish good relations with the media. In the future, the two parties must continue to work together, because that is the goal of both parties can be achieved, namely the publication obtained by the organization / company, while the media environment continues to face challenges with the growing information age, so that quality coverage that can provide information to the public can be achieved. fulfilled. This is what is being done by the Public Relations of the Gowa Regency Government, namely establishing a relationship with the media through the application of two-way symmetric communication. Two way symmetric communication in brief is an ideal communication model. Where aims to form a state of mutual understanding between the two parties concerned. The communication carried out is two-way communication effectively and in balance.*

**Keywords:** *media, media relations, government public relations, communication*

### **PENDAHULUAN**

Secara universal, media massa ialah fasilitas penyampaian informasi dari sumber informasi kepada penerima informasi. Masuknya suatu informasi oleh media massa membawa pengaruh pada perubahan sosial dalam kehidupan masyarakat. Dengan demikian, informasi tersebut memiliki kekuatan baik yang membangun dan atau merusak. Media relations bagi Yosol Iriantara ialah bagian dari public

relations eksternal yang membina serta membangun hubungan baik dengan media massa sebagai sarana komunikasi antara pemerintah dengan publiknya agar untuk mencapai tujuan lembaga pemerintah tersebut.

Perkembangan media baru dikala ini sangat pesat. Banyak asumsi yang mengatakan kalau ke depannya peran media cetak serta media elektronik itu semakin dipertanyakan keberadaannya. Apakah media-media

tersebut hendak terus menjadi semakin besar, atau sebaliknya akan terus menjadi semakin mengecil? Disebabkan dikala ini perkembangan media baru terus menjadi pesat, terkhususnya media sosial.

Media cetak serta media elektronik hingga saat ini memiliki pengaruh yang besar di masyarakat. Oleh sebab itu, banyak perusahaan, instansi ataupun suatu organisasi yang masih menggunakan media cetak serta elektronik dalam menyampaikan berbagai informasinya. Salah satu lembaga yang menggunakan media-media ini yaitu Humas Pemerintah Kabupaten (pemkab) Gowa. Maka dari itu, pihak humas pemkab Gowa diharuskan untuk memiliki daftar-daftar media cetak serta elektronik dan program-programnya, termasuk juga daftar kontak alamat email dari media-media tersebut.

Pemerintah Kabupaten Gowa atau yang dikenal Pemkab Gowa merupakan gabungan dari sebagian kecamatan yang ada di sekitar. Pemkab Gowa dipimpin oleh Adnan Purichta Ichsan, S.H. sebagai bupati, serta Abdul Rauf Mallagani sebagai wakil bupati kabupaten Gowa, yang dimana telah menjabat sejak tahun 2016 hingga saat ini.

Di dalam pemkab Gowa ini ada humas yang bertugas memberikan uraian kepada publik. Membujuk masyarakat agar meyakini suatu hal

yang dimana dapat bertujuan untuk mengubah perilaku mereka. Memberitahu kepada masyarakat setiap kegiatan yang telah dilakukan oleh pemerintah kabupaten Gowa melalui media, baik tatap muka, cetak, elektronika, maupun media baru termasuk website. Dalam perihal ini aktivitas yang dilakukan pihak humas pemkab gowa adalah menjalin hubungan baik dengan media massa, dalam rangka pencapaian publikasi organisasi yang optimal serta berimbang (balance).

Tidak hanya itu, pihak humas pula diwajibkan berperan sebagai mediator yang proaktif untuk menjadi jembatan terhadap kepentingan lembaga pemerintah. Memerhatikan keinginan-keinginan publiknya dan berperan menciptakan iklim yang kondusif. Keberadaan humas pemerintah sangat dibutuhkan oleh setiap instansi pemerintahan. Humas pemerintah itu sendiri secara umum telah diatur dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/12/M.PAN/08/TAHUN 2007, Pasal 6 yang menjelaskan bahwa: Fungsi utama dari humas pemerintah adalah sebagai juru bicara lembaga, sebagai fasilitator, memberikan pelayanan informasi kepada publik, menyediakan informasi tentang kebijakan, program, produk, dan jasa lembaga, menciptakan iklim hubungan internal dan eksternal

yang kondusif dan dinamis, serta menjadi penghubung lembaga dengan pemangku kepentingan.

Dalam mengelola suatu informasi, humas pemkab Gowa di haruskan untuk membangun hubungan dengan media. Keberadaan media massa seperti cetak dan elektronik bagi humas pemkab Gowa hingga sampai sekarang ini masih belum bisa digantikan. Apa pun dan seberapa pun pengaruhnya, tentu humas pemerintah tetap dan diwajibkan untuk menjalin hubungan baik dengan media. Sebagai seseorang yang professional, pihak humas pemerintah juga harus tetap bekerja dalam situasi bagaimanapun. Patuh dan berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Segala aktivitas yang dilakukan oleh humas pemkab Gowa sangat bergantung dan dipengaruhi pada komunikasi kepada publiknya, baik itu publik internal maupun publik eksternal. Dalam hal ini, pihak humas pemkab Gowa perlu melakukan hubungan kerjasama dengan pihak media massa. Pihak humas pemkab Gowa dalam melakukan kerjasama dengan pihak media massa menerapkan komunikasi two-way symmetric. Dimana komunikasi ini merupakan model komunikasi yang sangat ideal dalam hubungan antara public relations dengan media massa, dibandingkan dari model komunikasi

publisitas dan model komunikasi two-way asymmetric.

Penerapan komunikasi two-way symmetric sangat dibutuhkan. Dalam komunikasi two-way symmetric, praktisi public relations berperan sebagai mediator antara organisasi dan publiknya. Karena hal ini, maka hubungan yang terjadi antara public relations dengan media massa adalah hubungan yang saling mendukung dan saling menguntungkan antara pihak-pihak yang terkait. Tujuan dari model komunikasi ini yaitu untuk membentuk keadaan yang saling memahami antara public relations dengan media massa.

Humas pemkab Gowa telah menjalankan fungsi serta tugasnya dengan baik. Terlihat dari masa ke masa humas pemkab Gowa telah melaksanakan tujuannya dengan baik, yaitu memberitahu kepada masyarakat Gowa dan sekitarnya setiap kegiatan yang akan dan yang telah dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Gowa melalui berbagai media. Selain itu perkembangan humas pemkab Gowa dari tahun ke tahun berjalan seperti keinginan pihak humas itu sendiri, terlihat dari beberapa penghargaan yang telah mereka raih selama ini.

#### **TINJAUAN PUSTAKA**

Tinjauan Humas Pemerintah

Pada dasarnya humas (hubungan masyarakat) adalah suatu bagian dari organisasi yang merupakan bidang atau seni menciptakan

pengertian publik yang lebih baik sehingga mendapat kepercayaan publik terhadap suatu individu atau organisasi. Humas yang merupakan terjemahan bebas dari istilah public relations atau PR, kedua istilah ini akan digunakan secara bergantian, terdiri dari semua bentuk komunikasi yang terselenggara antara organisasi yang bersangkutan dengan siapa saja yang berkepentingan dengannya.

Humas telah didefinisikan oleh beberapa ahli dan pakar. Menurut SK Bonar, humas yaitu suatu usaha untuk mencapai hubungan yang baik antara suatu instansi atau organisasi dengan masyarakat yang ada sekitarnya. Definisi humas ini ditekankan pada hubungan yang baik antara lembaga atau organisasi dengan masyarakat. Artinya, humas harus bisa menjamin adanya saling pengertian dan meningkatkan terus citra organisasi.

Adapun Frank Jefkins memberi batasan humas yang lebih detail. Dimana humas dimaknai sebagai sesuatu yang merangkum keseluruhan komunikasi yang terencana antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka untuk mencapai tujuan-tujuan spesifik yang didasari saling pengertian.

Batasan hubungan masyarakat (humas) secara umum sangat banyak dan luas. Berbeda dengan batasan humas pemerintah yang tidak terlalu banyak. Hal ini dikarenakan humas

dalam konteks pemerintah ruang lingkungannya lebih sempit dibanding humas secara umum.

Humas pemerintah atau government public relations merupakan gabungan dua kata yaitu hubungan masyarakat (humas) dan pemerintah. Namun batasannya bukan berarti penggabungan dua kata tersebut. Sebelum membahas mengenai humas pemerintah, terlebih dahulu membahas dan membedakan pemerintah dan pemerintahan. Yang bertujuan agar diperoleh pemahaman yang lebih jelas dan rinci ketika membahas mengenai batasan humas pemerintah.

#### **Tujuan Humas Pemerintah**

Menciptakan pemahaman (mutual understanding) antara perusahaan dengan publiknya. Tujuan utama humas adalah menciptakan saling pengertian antara organisasi dengan publik. Oleh karena itu, humas harus menjamin kecukupan informasi. Agar mencegah kesalahan persepsi terhadap setiap yang dilakukan oleh organisasi.

#### **Membangun citra korporat.**

Citra atau image merupakan gambaran yang ada pada benak publik tentang perusahaan atau organisasi. Citra merupakan persepsi publik tentang perusahaan atau organisasi yang menyangkut pelayanan, kualitas

produk, budaya organisasi, perilaku organisasi, perilaku individu-individu dalam perusahaan atau organisasi dan sebagainya.

#### **Membangun opini publik yang favorable.**

Sikap publik terhadap perusahaan atau organisasi apabila diekspresikan sering disebut opini publik. Opini publik ini merupakan ekspresi mengenai persepsi dan sikapnya terhadap perusahaan atau organisasi. Humas diharuskan memelihara komunikasi persuasif.

#### **Membentuk good will dan kerja sama.**

Tahap yang terakhir ini merupakan tahapan yang nyata dari humas. Publik sudah ikut terlibat atau bekerja sama dengan program dari suatu perusahaan atau organisasi.

#### **Media Relations Humas Pemerintah**

Media relations secara sederhana berarti hubungan setara atau hubungan timbal balik antara suatu lembaga atau perusahaan dengan media massa dalam makna seluas-luasnya. Menurut Sam Black dan Melvin L. Sharpe, mendefinisikan media relations sebagai hubungan antara organisasi dan media massa secara dua arah atau dua pihak. Media relations menurut Yosali Iriantara merupakan bagian dari public relations eksternal yang membina dan mengembangkan hubungan baik dengan media massa sebagai sarana komunikasi antara

organisasi dengan publik untuk mencapai tujuan organisasi.

Tidak ada aturan yang secara formal di dalam menerapkan media relations atau hubungan dengan media di dalam praktik humas pemerintah. Namun pastinya, humas pemerintah membutuhkan media dan media juga membutuhkan humas.<sup>30</sup> Gabungan dari keduanya dalam praktik sehari-hari di seluruh dunia tidak diragukan lagi.

Pentingnya media relations dapat pula terlihat dari batasan humas pemerintah. Batasan humas pemerintah adalah kegiatan lembaga negara atau individu yang menjalankan fungsi manajemen dalam bidang komunikasi dan informasi kepada publiknya, pemangku kepentingan (stakeholder), serta warga masyarakat dan sebaliknya. Dari batasan tersebut sudah sangat jelas bahwa keberadaan media itu merupakan sebuah keharusan bagi humas pemerintah dalam berkomunikasi dan menyampaikan berbagai informasi.<sup>31</sup> Media merupakan kanal penyampaian informasi dari sumber kepada khalayak yaitu warga masyarakat.

Begitu pentingnya media bagi humas pemerintah dan warga masyarakat, maka sudah seharusnya humas pemerintah selalu menjaga hubungannya dengan media. Dalam humas pemerintah media berita menjadi salah satu faktor utama atau fokus perhatian dalam tugas humas

pemerintah, karena media bertugas untuk mengontrol arus publisitas melalui saluran-saluran komunikasi di mediana dan perannya yang amat penting dalam menyebarkan informasi pemerintah.

Hubungan dengan media (media relations), yang semula merupakan hubungan yang sangat sederhana antara petugas humas dengan rekan redaktur, telah menjadi semakin kompleks, karena semakin banyaknya media. Media juga semakin terspesialisasi sesuai dengan segmen yang dituju. Persaingan media yang semakin meningkat serta semakin berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi.

Media mempunyai keunggulan dan efektif menyebarkan informasi dengan cakupan yang cukup luas sesuai peredaran dan jangkauan media. Lebih menguntungkan lagi, apabila media dengan suka rela menyediakan rubric khusus atau pemberitaan yang perlu diberitakan tentang informasi dari pemerintah tanpa biaya. Karena pemuatan di dalam media, tentunya informasi tersebut dipandang sangat diperlukan baik bagi pemerintah maupun warga masyarakat.

Keberadaan media mainstream bagi humas pemerintah hingga saat ini masih belum digantikan. Perkembangan media baru terlihat sangat pesat, namun media cetak dan elektronik sampai sekarang masih

memiliki pengaruh yang besar ditengah masyarakat. Seberapa besar pun pengaruh media massa, tentu humas pemerintah tetap harus menjalin hubungan baik dengan media. Saat ini banyak media yang sering sekali kurang objektif di dalam pemberitaannya. Namun, seorang praktisi yang professional, harus tetap bekerja professional dalam situasi dan kondisi apapun.

#### **Excellence Theory: Model two-way-symmetric**

Teori excellence merupakan pengembangan dari empat model hubungan media relations, yaitu: Press Agency (publisitas), public information, two-way-asymmetric, dan two-way-symmetrical, yang diterapkan oleh seorang praktisi public relations dalam menjalin hubungan dengan media relations.

Model komunikasi two-way symmetric ini merupakan model yang ideal, karena praktisi public relations lebih berperan sebagai mediator antara organisasi dan publik mereka. Karena hal tersebut, maka hubungan yang terjadi antara public relations dengan media massa pada komunikasi two-way-symmetric adalah hubungan yang saling mendukung dan saling menguntungkan untuk mendukung pekerjaan masing-masing. Komunikasi two-way-symmetric mempunyai tujuan untuk membentuk keadaan yang saling

memahami antara humas dengan media massa. Humas berusaha memahami pekerjaan institusi media dan wartawan dan juga menghargai, memahami serta melayani kebutuhan mereka. Begitu pun sebaliknya, media massa dalam hal ini wartawan dan institusi media berusaha untuk memahami pekerjaan humas dan berusaha melayani apa yang dibutuhkan oleh humas tersebut.

Karakter utama dari model komunikasi ini adalah perusahaan ditantang untuk melakukan dialog langsung dengan pemangku kepentingan, tidak hanya membujuk, namun juga mempelajari, dan yang paling penting adalah mengadaptasi perilaku organisasi sebagai hasil dari proses komunikasi. Tujuan praktis humas pemerintah dalam menjalin hubungan dengan media massa maupun menjangkau khalayaknya dalam model ini adalah untuk menciptakan saling pengertian. Pada komunikasi model hubungan ini, komunikasi yang dilakukan antara humas pemerintah dengan media massa adalah komunikasi dalam dua arah dengan efek yang seimbang. Komunikator dan komunikan memberikan dan menerima informasi dengan porsi yang seimbang.

Komunikasi dua arah memiliki beberapa penanda penting yang berisi unsur-unsur yang berada di dalamnya.

Berikut unsur-unsur yang merincikan proses komunikasi dua arah.

#### **1. Source-Receiver**

Telah diketahui bahwa pada dasar komunikasi, harus ada pengirim dan penerima yang akan mengirimkan atau bahkan bertukar pesan. Begitu pula dalam komunikasi two way symmetric, dimana kedua pihak yang terkait sama-sama berperan aktif dalam proses komunikasi yang sedang berlangsung.

#### **2. Encoding-Decoding**

Encoding merupakan proses pembuatan dan penyampaian pesan yang dilakukan oleh pemberi atau sumber pesan (source). Sedangkan decoding adalah proses penerimaan pesan yang disampaikan tersebut dan mencerna makna dari pesan tersebut yang dilakukan oleh penerima pesan (receiver).

#### **3. Message**

Jika ada pengirim dan penerima, tentu saja harus ada pesan yang disampaikan. Pesan yang telah di-encode oleh pengirim disampaikan kepada penerima, kemudian penerima pesan melakukan decoding untuk memahami isi pesan tersebut.

#### **4. Feedback**

Hal yang menjadi perbedaan paling dasar antara komunikasi satu arah dengan komunikasi dua arah yaitu adanya feedback atau respon dalam komunikasi dua arah. Ketika penerima

memberikan respon, pesan yang diberikan balik pada pengirim disebut feedback message. Selain dari penerima, feedback message juga dapat diterima si pengirim, yaitu ketika ia mengirim pesan dan mendengarkan isi pesannya atau melihat apa yang ditulis (self-feedback message). Feedback message tidak harus berupa bentuk verbal, tapi juga dapat berupa bentuk nonverbal.

### 5. Channel

Channel adalah media untuk penyampaian pesan, atau penghubung antara pengirim dan penerima pesan. Dalam komunikasi, channel yang digunakan bisa lebih dari satu. Ketika berkomunikasi, kita bicara dan mendengarkan, menyampaikan pesan melalui gerak tubuh, atau melalui sentuhan.

### 6. Noise

Gangguan dalam komunikasi yang menyebabkan pesan tidak sampai kepada penerima pesan, sebagai berikut:

- a. Physical noise merupakan gangguan yang disebabkan selain oleh pengirim dan penerima pesan (gangguan eksternal). Contohnya suara dari kendaraan yang berisik, sinyal yang buruk, dan lain-lain.
- b. Physiological noise merupakan gangguan yang berasal dari pengirim atau penerima pesan berupa

penghalang fisik. misalnya, penglihatan yang buruk, kehilangan pendengaran, dan lain-lain.

c. Psychological noise merupakan gangguan yang berasal dari pengirim dan penerima pesan berupa gangguan mental, seperti prasangka, pemikiran yang sempit, dan emosi yang tinggi.

d. Semantic noise merupakan gangguan yang terjadi pada pengirim dan penerima pesan karena adanya perbedaan dalam memaknai sesuatu, seperti perbedaan bahasa atau dialek.

Humas pemerintah dalam komunikasi two-way symmetric dilakukan dengan komunikasi yang jujur dua arah, saling memberi dan menerima, saling menghargai, fokus pada kesamaan pemahaman antara pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi. Hal ini membutuhkan partisipasi lembaga pemerintah dalam kegiatan humas dengan bersedia melakukan penyesuaian-penyempaan dalam operasional lembaga pemerintah, sehingga bisa mengakomodasikan publik dan audiens mereka.

### METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang peneliti digunakan adalah jenis penelitian studi kasus yang bersifat deskriptif, yang dimana bertujuan untuk menggambarkan suatu proses. Penelitian ini merupakan penelitian yang tidak menguji hipotesis, atau membuat suatu generalisasi. Penelitian ini lebih tepat digunakan untuk meneliti

masalah-masalah yang membutuhkan studi mendalam. Penelitian ini menggambarkan secara mendetail bagaimana penerapan komunikasi model two-way symmetric antara humas Pemkab Gowa dengan media relations.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan metode penelitian yang berdasar pada filsafat post-positivisme, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti sebagai instrument, teknik pengumpulan data dilakukan secara trigulasi, analisis yang bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Selain itu metode kualitatif ini digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam. Penelitian yang akan dilakukan adalah komunikasi model two-way symmetric pada humas Pemkab Gowa menggunakan penelitian kualitatif, karena peneliti ingin melihat serta mengetahui secara rinci mengenai Hubungan Humas Pemkab Gowa dengan media relations.

Dalam proses penelitian ini, peneliti akan melibatkan beberapa upaya yang penting, seperti pengumpulan data melalui wawancara dengan informan, studi dokumentasi dan observasi. Penelitian kualitatif yang dimaksud peneliti yaitu untuk melihat fakta yang terjadi dan menjelaskan terkait berbagai realita yang ditemukan dilapangan. Oleh sebab itu, calon peneliti langsung mengamati peristiwa-peristiwa yang ada di lapangan.

Sumber data dalam penelitian yaitu subjek dari mana data tersebut

dapat diperoleh. Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan dua sumber data yaitu: Sumber data primer, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya. Adapun yang akan menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah Humas Pemkab Gowa. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik purposive sampling yaitu dengan menentukan sampel berdasarkan ciri atau sifat populasinya. Sumber data skunder, yaitu data yang secara langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber yang pertama. Data ini dapat berupa dokumen-dokumen yang telah tersusun.

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada kondisi yang alamiah, sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Metode pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam, studi literatur, dan observasi. Secara umum wawancara mendalam merupakan proses memperoleh keterangan. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur dan dapat dilakukan dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka (face to face) antara pewawancara dan informan atau orang yang diwawancarai, maupun dengan menggunakan telepon dengan atau menggunakan pedoman wawancara.

Studi literatur merupakan metode pengumpulan data dengan menggunakan data skunder berupa

jurnal, buku, dan laporan penelitian sebelumnya yang menjadi informan peneliti. Observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan atau pengindraan. Sementara itu studi dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial. Metode dokumentasi ini sangat dibutuhkan untuk melengkapi informasi terkait masalah yang diteliti. Dokumen-dokumen yang dibutuhkan dapat diperoleh dari dokumen-dokumen yang berupa data berbentuk tulisan atau berupa gambar-gambar yang terkait dengan penelitian ini.

Dalam penelitian ini untuk menentukan informan menggunakan prosedur purposif. Prosedur purposif adalah teknik pengambilan informan yang paling umum di dalam penelitian kualitatif, yaitu menentukan kelompok peserta yang menjadi informan sesuai dengan kriteria terpilih yang relevan dengan masalah penelitian.

Pengumpulan data dari penelitian ini dilakukan melalui berbagai macam metode penelitian, seperti wawancara mendalam, studi literature, observasi dan studi dokumentasi. Instrument penelitian dari penelitian ini adalah peneliti itu sendiri sebagai kunci, dan menggunakan beberapa alat bantu sebagai instrument. Beberapa alat yang dimaksud calon peneliti adalah kamera digunakan untuk merekam kejadian-kejadian yang penting bisa dalam bentuk gambar atau video, telepon genggam digunakan untuk merekam suara pada saat melakukan wawancara mendalam, bolpoint dan buku catatan

digunakan pada saat peneliti ingin menulis atau menggambarkan informasi data yang didapat dari narasumber tersebut.

Setelah data yang diperlukan terkumpul, kemudian data-data tersebut diolah sesuai permasalahan. Selanjutnya peneliti melakukan tahap analisis data menggunakan teknik analisis data model interaktif. Penelitian ini akan menggunakan metode analisis yang bersifat induktif. Induktif merupakan suatu metode yang berupa penarikan kesimpulan yang umum atau dasar pengetahuan tentang hal-hal yang khusus. Artinya, fakta-fakta yang ada dapat ditarik suatu kesimpulan.

Kesimpulan umum tersebut yang diperoleh melalui penalaran induktif ini bukan merupakan bukti, melainkan dikarenakan aturan umum yang diperoleh dari pemeriksaan sebagian contoh khusus yang benar.

Penelitian kualitatif menghadapi persoalan penting mengenai pengujian keabsahan data. Uji keabsahan data dalam penelitian biasa juga disebut uji validasi dan reliabilitas. Pengujian keabsahan data juga sebagai unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam penelitian kualitatif. Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang akan dilakukan ini benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh.

Adapun uji keabsahan data pada penelitian ini yaitu dengan kredibilitas data, yang dilakukan dengan triangulasi. Triangulasi data ini disebut sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai macam cara

dan berbagai waktu. Ada 3 triangulasi dalam uji keabsahan data, yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu.

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

3. Triangulasi Waktu

Waktu juga selalu mempengaruhi kredibilitas suatu data. Dalam rangka menguji kredibilitas data dilakukan dengan wawancara, observasi atau menggunakan teknik yang lain dalam waktu atau situasi yang berbeda.

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN** **Penerapan Komunikasi Two-Away Symmetric Humas Pemkab Gowa dengan Media**

Telah diketahui bahwa, peran Humas yaitu sebagai penyampai informasi mengenai lembaga kepada publik. Humas diharuskan untuk memberikan informasi yang akurat kepada publik mengenai suatu lembaga. Selain itu, salah satu tugas dari pekerjaan Humas yaitu menjalin hubungan dengan media, baik itu dengan media cetak maupun dengan media elektronik. Menjalinkan hubungan dengan pihak media merupakan hal yang penting, karena pesan-pesan yang akan disampaikan ke masyarakat

terkait pembangunan, ataupun kinerja dari pemerintahan menggunakan perpanjangan dari media. Dalam menjalin hubungan dengan media, pihak humas dituntut untuk menerapkan berbagai macam model komunikasi, salah satunya model komunikasi two-way-symmetric. Pada model komunikasi ini, pihak humas ditantang untuk melakukan dialog secara langsung. Dimana bertujuan untuk membentuk keadaan yang saling memahami antara humas dengan pihak media. Sementara peran media itu sendiri yaitu sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat akan informasi yang benar. Selain itu, seorang wartawan atau jurnalis harus memiliki pengetahuan yang luas diberbagai macam bidang.

Ketika seseorang ingin menjalin hubungan dengan seseorang lainnya, maka diharuskan untuk mempelajari orang tersebut terlebih dahulu. Begitu juga dengan pihak humas, pada saat ingin menjalin hubungan dengan media, diharuskan pihak humas untuk mengetahui seluk beluk media, mengetahui karakteristik media, dan punya kemampuan dasar mengenai jurnalistik. Dimana dalam mengetahui hal-hal tersebut dapat membantu seorang humas dalam upaya memasok informasi ke media.

Pihak humas diskominfo-SP dalam menjalin hubungan dengan media, telah menerapkan komunikasi

dua arah. Selain dengan media, pihak humas juga terlebih dahulu telah menerapkan komunikasi dua arah ini dengan pimpinan dan seluruh pegawai dan juga melakukan keterbukaan informasi kepada publik. Sebisa mungkin pihak humas diskominfo-SP menghindari pertentangan dengan pihak-pihak yang terkait.

### **Penerapan melalui Rapat Evaluasi Kerja**

Rapat merupakan pertemuan antara dua orang atau lebih untuk memutuskan atau membicarakan suatu tujuan. Rapat juga dapat dijadikan sebagai media untuk berkomunikasi antar manusia atau pimpinan kantor dengan staf-stafnya. Rapat juga bisa diartikan sebagai media komunikasi kelompok yang bersifat tatap muka yang sering diselenggarakan atau dilakukan oleh banyak organisasi baik itu swasta ataupun pemerintah.

Rapat bersifat formal yang bertujuan untuk berkomunikasi, perencanaan, penetapan kebijakan, pengambilan keputusan, dan serta pemberian motivasi. Sasaran akhir diadakannya rapat yaitu untuk mempertemukan peserta rapat secara langsung demi terjalinnnya komunikasi, agar peserta rapat dapat berkontribusi langsung dalam pembicaraan sehingga pemikiran ide untuk penyelesaian masalah dapat tersampaikan langsung, agar peserta rapat dapat terangsang

secara langsung dalam memahami setiap permasalahannya yang dihadapi. Dalam hal ini, pihak humas mengadakan rapat bersama dengan pihak media setiap akhir tahun. Dimana tindakan ini bertujuan untuk mengevaluasi pekerjaan-pekerjaan yang selama ini mereka lakukan bersama. Memberikan saran serta masukan jika terdapat kerja-kerja yang menurut mereka kurang baik. Selain itu rapat ini juga bertujuan untuk memberikan motivasi bagi setiap pihak-pihak yang terkait. Komunikasi timbal balik yang terjadi antara pihak humas dengan media, secara otomatis memberikan efek yang baik bagi kedua pihak.

### **Penerapan melalui Media Visit**

Hubungan media adalah aktivitas yang dilakukan oleh individu ataupun profesi humas suatu organisasi untuk menjalin pengertian dan hubungan baik dengan media massa dalam rangka pencapaian publikasi organisasi yang maksimal serta berimbang. Dalam profesi humas hubungan media juga sering kali dipahami sebagai penanganan krisis dengan memberitakan tentang hal-hal positif mengenai perusahaan atau instansi saat sedang dilanda berita negatif.

Media visit merupakan kegiatan kunjungan suatu instansi ke kantor media dalam upaya untuk membina

hubungan baik antara pihak instansi dan pihak pers. Terkait kunjungan media ini, pihak humas sesering mungkin mengadakan kunjungan dengan media-media yang telah bekerja sama dengan pihak mereka selama ini. Humas Pemkab Gowa mewajibkan seluruh karyawan-karyawannya untuk turut serta dalam kegiatan ini, misalnya mengunjungi pihak media yang sedang berulang tahun serta memberikan ucapan ulang tahun. Kunjungan media ini bertujuan untuk mengidentifikasi kemungkinan kerjasama antara pihak humas dengan media. Selain itu kegiatan ini juga mampu membuka komunikasi kepada pihak media, agar kedepannya informasi yang diterima oleh masyarakat lebih akurat.

### **Penerapan Melalui Media Gathering**

Media gathering merupakan istilah baru konferensi pers dalam dunia pers. Istilah ini kini sering dipakai oleh banyak instansi dalam menggabungkan pihak media. Konferensi Pers atau Press Gathering merupakan suatu aktivitas mengundang wartawan untuk berbicara, dengan materi yang telah disiapkan secara matang oleh public relation, meskipun target pertemuan itu diinginkan bisa dimuat media massa dari wartawan yang di undang.

Manfaat melakukan Press Gathering, di bagi menjadi dua yaitu:

Manfaat bagi Public Relation:

- a) Mendapatkan hubungan baik.
- b) Menaikkan citra perusahaan atau instansi.
- c) Menumbuhkan kepercayaan pers terhadap instansi.
- d) Mendapat pemberitaan secara gratis.
- e) Menjadi kepanjangan mata dan pikiran.

Manfaat bagi Pers:

- a. Refreshing.
- b. Mendapatkan informasi yang lengkap
- c. Memahami agenda-agenda kerja dari instansi.
- d. Mendapatkan hubungan baik.

Tujuan Konferensi Press atau Press Gathering, antara lain sebagai berikut:

- a) Menaikkan citra yang bisa mendukung prestasi dari instansi.
- b) Menyebarkan info positif terhadap public mengenai instansi.
- c) Membina relasi secara langsung dengan media.
- d) Menetralisir atau menantang info yang tak benar atau negatif mengenai instansi.

Pihak Humas Pemkab Gowa dalam melaksanakan media gathering ini, mereka mengiringi kegiatan ini dengan kegiatan berlibur bersama

dengan pihak media. Menurut mereka media gathering adalah suatu kegiatan media relations, yang menggabungkan konsep press conference dengan press receptions.

Humas Pemkab Gowa memilih kegiatan media gathering sebagai salah satu upaya yang efektif untuk menjalin kedekatan secara informal dengan para wartawan. Pendekatan secara personal terhadap wartawan tersebut sangat diperlukan dalam mendukung aktivitas media relations. Pembinaan hubungan secara personal terhadap wartawan, akan membuat wartawan tersebut merasa dihargai serta diperhatikan keberadaannya.

#### **Hambatan Humas Pemkab Gowa Dalam Menerapkan Komunikasi Two-Away Symmetric**

Humas diskominfo-SP telah berhasil menerapkan komunikasi two-away-symmetric dengan baik walaupun penerapannya belum bisa dikatakan ideal. Dalam keberhasilannya itu, pihak humas diskominfo-SP bekerja keras menerapkan komunikasi two-away-symmetric ini dalam menjalin hubungan dengan pihak media. Menerapkan suatu model komunikasi di lembaga atau di suatu perusahaan tidak lah mudah. Banyak hambatan serta kendala dalam menerapkannya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, hambatan-hambatan yang ditemukan oleh pihak Humas

Pemkab Gowa dalam penerapan komunikasi dua arah yaitu sebagai berikut:

a. Adanya perbedaan kepentingan Seseorang memiliki pendirian serta latar belakang yang berbeda. Oleh karena itu dalam waktu bersamaan kepentingan setiap orang pasti juga berbeda. Yang perlu diketahui ialah, kepentingan merupakan dasar dari timbulnya tingkah laku suatu individu. Dimana individu tersebut, akan bertingkah laku sebab adanya dorongan untuk memenuhi kepentingannya, sama halnya dengan konflik.

Perbedaan kepentingan seseorang dapat menimbulkan konflik. Begitu juga pada suatu instansi, apabila pihak-pihak yang terkait mengalami perbedaan kepentingan dipastikan kedepannya instansi tersebut akan mengalami konflik, sehingga tujuan yang diinginkan tidak akan bisa tercapai.

b. Adanya penggabungan kedinasan

Diketahui bahwa pihak Humas Pemkab Gowa secara resmi telah bergabung dalam naungan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian (Diskominfo-SP) Kab. Gowa. Menurut hasil wawancara, ini termasuk hambatan dalam penerapan komunikasi dua arah karena banyak terdapat orang-orang baru. Yang

sebelumnya orang-orang tersebut tidak mengetahui bagaimana cara kerja pihak Humas Pemkab Gowa terhadap media.

Solusi Humas Pemkab Gowa dalam mengatasi hambatan-hambatan tersebut, yaitu sebagai berikut:

a). Membangun komunikasi yang lebih Komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam suatu instansi pemerintahan. Bila komunikasi di lingkungan kerja berjalan baik, maka pemimpin dapat dengan mudah menyampaikan intruksi, informasi, dan melakukan evaluasi hasil dari kerja.

b) Mempelajari setiap karakteristik dari pihak yang terkait

Hal yang pihak Humas Pemkab Gowa lakukan untuk mengatasi perbedaan kepentingan yaitu dengan mempelajari individu masing-masing. Pelajari karakter karyawan sesuai dengan bidang kerja, dengan begitu akan mengetahui apa yang harus dilakukan.

c) Rutin melakukan evaluasi

Melakukan evaluasi kerja secara rutin dan konsisten. Biasanya pihak Humas Pemkab Gowa dalam mengevaluasi kerja-kerja dari karyawannya dilakukan sekali setahun. Namun untuk mengatasi berbagai hambatan, pihak humas mengevaluasi kerja-kerja lebih rutin lagi, dan dilakukan dengan cara tatap muka.

#### **PENUTUP/KESIMPULAN**

Humas Pemkab Gowa dalam menerapkan komunikasi two-way

symmetric dengan melalui beberapa cara yaitu, dengan pengadaan rapat bersama, pihak humas mengadakan rapat bersama dengan pihak media setiap akhir tahun. Dimana tindakan ini bertujuan untuk mengevaluasi pekerjaan-pekerjaan yang selama ini mereka lakukan bersama. Memberikan saran serta masukan jika terdapat kerja-kerja yang menurut mereka kurang baik. Melakukan media visit, Humas Pemkab Gowa mewajibkan seluruh karyawan-karyawannya untuk turut serta dalam kegiatan ini. Kunjungan media ini bertujuan untuk mengidentifikasi kemungkinan kerjasama antara pihak humas dengan media. Dan terakhir melakukan media gathering, Humas Pemkab Gowa memilih kegiatan media gathering sebagai salah satu upaya yang efektif untuk menjalin kedekatan secara informal dengan para wartawan.

Hambatan-hambatan yang menjadi kendala dalam menerapkan komunikasi two-way symmetric ini pada Humas Pemkab Gowa yaitu, adanya perbedaan kepentingan dan penggabungan kedinasan diantara pihak-pihak yang terkait sehingga menimbulkan konflik. Hambatan ini diselesaikan dengan cara mempelajari setiap karakteristik dari berbagai pihak yang terkait.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Anggoro, Linggar. Teori dan Profesi Kehumasan serta Aplikasinya di Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara, 2002.
- Arikunto, Suharsimi. Prodsedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik, cet. 13, Jakarta: Rineka Cipta, 1996.

- Bungin, Burhan. PENELITIAN KUALITATIF: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012.
- Butterick, Keith. Pengantar Public Relations: Teori dan Praktik/Keith Butterick; penerjemah, Nurul Hasfi, Jakarta: Rajawali Pers, 2014
- Cutlip, Scott M. Effective Public Relations. Jakarta: Indeks, 2005.
- Darmastuti, Rini. Media Relations: Konsep, Strategi dan Aplikasi, Yogyakarta: Andi Publisher, 2012.
- Fitch, Bradford. and Jack Holt, Media Relations Handbook-for Government, Associations, Nonprofits, and Elected Officials, Alexandria: The Capital Net, 2012.
- Kriyantono. Rakhmat, Public Relations Writing, Jakarta: Kencana, 2008.
- Lattimore, Dan dkk, Public Relations, Boston: Mc Graw Hill, Second Edition, 2007.
- Lee, Modercai. Public Relations in Public Administration, dalam Modercai Lee (ed), Government Public Relations, Boca Raton: CRC Press, 2008.
- Moore, Frazier. Humas: Membangun Citra dengan Komunikasi, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005.
- Rachmadi, F. Public Relations dalam Teori dan Praktik, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993.
- Sambo, Masriadi. Media Relations Kontemporer: Teori dan Praktik, Jakarta: Prenada Media Group, 2019.
- Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Bandung: Alfabeta, 2007.
- Suprawoto, GOVERNMENT PUBLIC RELATIONS: Perkembangan dan Praktik di Indonesia, Jakarta: Prenadamedia Group, 2018.