



6994/KOM-D/SD-S1/2024

© Hak cipta

KOMUNIKASI PUBLIK PEMERINTAH KOTA PEKANBARU DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF



UIN SUSKA RIAU

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Untuk Memenuhi Tugas Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Oleh:

RAFID SYUHADA
NIM : 11940314121

UIN SUSKA RIAU

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
2024**

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi

1. Dilarang mengutip
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Rafid Syuhada
NIM : 11940314121
Judul : Komunikasi Publik Pemerintah Kota Pekanbaru dalam Membangun Citra Positif

Telah dimunaqasyahkan Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 11 Juli 2024

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar S.I.Kom pada Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 11 Juli 2024

Dekan



Prof. Dr. Imron Rosidi, S.Pd, M.A
NIP. 19811118 200901 1 006

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I,

Artis, S.Ag, M.I.Kom
NIP. 19680607 200701 1 047

Sekretaris/ Penguji II,

Edison, S.Sos, M.I.Kom
NIP. 19780416 202321 1 009

Penguji III,

Assyari Abdullah, S.Sos., M.I.Kom
NIP. 19860510 202321 1 026

Penguji IV,

Mustafa, S.Sos., M.I.Kom
NIP. 19810816 202321 1 012

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

melindungi Undang-Undang

menguip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

tipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

tipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**KOMUNIKASI PUBLIK PEMERINTAH KOTA PEKANBARU
DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF**

Disusun oleh :

Rafid Syuhada
NIM. 11940314121

Telah disetujui pembimbing pada tanggal: 14 Juni 2024

Pembimbing

Dewi Sukartik, M.Sc
NIP. 19810914 202321 2 019

Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Dr. Muhammad Badri, M.Si.
NIP. 19810313 201101 1 004

UIN SUSKA RIAU



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**

Jln. H.R. Soebrantas KM. 15 No. 155 Kel. Tuah Madani Kec. Tuah Madani - Pekanbaru 28298 PO Box. 1004
Telepon (0761) 562051; Faksimili (0761) 562052
Web: <https://fdk.uin-suska.ac.id>, E-mail: fdk@uin-suska.ac.id

PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

Yang bertandatangan di bawah ini selaku penguji I dan II pada seminar proposal dengan ini menyatakan bahwa:

Nama : Rafid Syuhada
NIM : 11940314121
Judul : Komunikasi Publik Pemerintah Kota Pekanbaru Dalam Membangun Citra Positif Melalui Media Online www.pekanbaru.go.id

Telah diseminarkan pada:

Hari : Jum'at
Tanggal : 15 September 2023

Dan dinyatakan layak, memenuhi segala ketentuan untuk dilanjutkan menjadi skripsi sebagai syarat mencapai gelar sarjana strata satu (S1) Program Studi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 15 September 2023
Penguji Seminar Proposal,

Penguji I

Edison, S.Sos., M.I.Kom
NIP. 130 417 082

Penguji II

Suardi, S.Sos., M.I.Kom
NIP. 19780912201411 1 003



Pekanbaru, 14 Juni 2024

No. : Nota Dinas
Lampiran : 1 (satu) Eksemplar
Hal : Pengajuan Ujian Munaqosah

Kepada yang terhormat,
Dean Fakultas Dakwah dan Komunikasi
di
Tempat.

Assalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Dengan Hormat,

Setelah kami melakukan bimbingan akademik sebagaimana mestinya terhadap Saudara:

Nama : Rafid Syuhada
NIM : 11940314121
Judul Skripsi : Komunikasi Publik Pemerintah Kota Pekanbaru Dalam Membangun Citra Positif

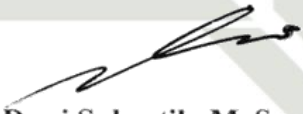
Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk Ujian Munaqosah guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Harapan kami semoga dalam waktu dekat yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang Ujian Munaqosah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatian Bapak, diucapkan terima kasih.

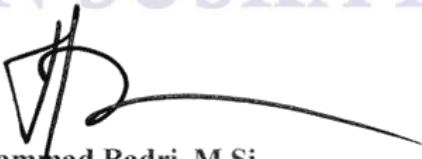
Wassalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Mengetahui,
Pembimbing


Dewi Sukartik, M. Sc.

NIP. 19810914 202321 2 019

Mengetahui
Ketua Prodi Ilmu Komunikasi


Dr. Muhammad Badri, M.Si
NIP. 19810313 201101 1 004

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Lampiran Surat:

Nomor : Nomor 25/2021

Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Rafid Syuhada

NIM : 11940314121

Tempat/ Tgl. Lahir : Pekanbaru, 21 Januari 2001

Fakultas/Pascasarjana : Dakwah dan Komunikasi

Prodi : Ilmu Komunikasi

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* :

"Komunikasi Publik Permerintah Kota Pekanbaru Dalam Membangun Citra Positif"

Menyatakan dengan sebenar-benarnya:

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana disebutkan diatas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya sampaikan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya*) saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 16 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



Rafid Syuhada

NIM : 11940314121

*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Nama : RAFID SYUHADA
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul : Komunikasi Publik Pemerintah Kota Pekanbaru dalam Membangun Citra Positif

Pemerintah Kota Pekanbaru melakukan komunikasi publik menggunakan layanan teknologi komunikasi melalui laman www.pekanbaru.go.id. Penggunaan portal ini diharapkan dapat menjangkau seluruh masyarakat Pekanbaru lebih luas dalam membangun citra positif. Tujuan penelitian ini ingin melihat bagaimana komunikasi publik pemerintah Kota Pekanbaru dalam membangun citra positif. Metode penelitian menggunakan kualitatif dengan teknik analisis deskripsi kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi publik pemerintah Kota Pekanbaru dalam membangun citra positif adalah bentuk komunikasi dari atas ke bawah (*top-down*) adalah mulai dari instruksi/perintah Walikota bersama Kepala Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait, kemudian diteruskan ke Diskominfo terkait selaku humas pemerintah terkait semua yang berkaitan program pemerintah. Sedangkan pola komunikasi dari bawah ke atas (*bottom up*) berupa aspirasi masyarakat melalui layanan pengaduan masyarakat (SP4N LAPOR!) untuk diteruskan secara berjenjang kepada Walikota melalui OPD terkait. Dari hasil komunikasi publik tersebut dapat membentuk citra positif pemerintah Kota Pekanbaru dilihat dari aspek transparansi, akuntabilitas, efisien dan inovasi, dan pemberdayaan masyarakat, serta keamanan dan stabilitas yang dipublikasikan melalui laman www.pekanbaru.go.id.

Kata Kunci: Komunikasi Publik, www.pekanbaru.go.id, Citra Positif Pemerintah



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

Name : RAFID SYUHADA
Department : Ilmu Komunikasi
Title : Pekanbaru City Government Public Communication in Building a Positive Image

The Pekanbaru City Government conducts public communication using communication technology services through the www.pekanbaru.go.id page. The use of this portal is expected to reach all Pekanbaru people more widely in building a positive image. The purpose of this research is to see how the public communication of the Pekanbaru City government in building a positive image. The research method uses qualitative with qualitative description analysis techniques. The results of the study show that public communication of the Pekanbaru City government in building a positive image is a form of communication from top to bottom (top-down) starting from the Mayor's instructions/orders with the Head of the relevant Regional Apparatus Organization (OPD), then forwarded to the Diskominfo as the government's public relations to all related government programs. Meanwhile, the bottom-up communication pattern is in the form of community aspirations through community complaint services (SP4N LAPOR!) to be forwarded in stages to the Mayor through the relevant OPD. From the results of the public communication, it can form a positive image of the Pekanbaru City government seen from the aspects of transparency, accountability, efficiency and innovation, and community empowerment, as well as security and stability published through the www.pekanbaru.go.id website.

Keywords: Public Communication, Online Media, Positive Image of Government



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirabbil'alamin. Segala puji bagi ALLAH SWT, atas segala limpahan berupa rahmat, hidayah, inayah-nya, serta kesehatan kepada Peneliti sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Shalawat beserta salam peneliti ucapkan kepada junjungan alam yakni Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari zaman jahiliah kepada zaman yang penuh cahaya dan ilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan pada saat sekarang ini.

Skripsi dengan judul “**Komunikasi Publik Pemerintah Kota Pekanbaru Dalam Membangun Citra Positif**” merupakan hasil karya ilmiah yang ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) di Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Karena keterbatasan ilmu dan pengetahuan yang dimiliki peneliti, maka dengan tangan terbuka dan hati yang lapang penulis menerima kritik dan saran dari berbagai pihak demi kesempurnaan di masa yang akan datang. Dalam penulisan skripsi ini juga tidak luput dari dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Teristimewa kepada orang tua penulis, yaitu Ayahanda tercinta, Mawardi, S.Ag dan Ibunda tercinta, Nurfakhrati, S.Ag., M.Pd yang telah berjuang dan selalu menjadi penyemangat, memberikan penulis motivasi yang selalu setia mencurahkan kasih sayang dan cinta, doa, motivasi, serta dukungannya baik secara moril dan materi. Terima kasih atas segala hal yang telah ayahanda dan ibunda berikan dan tidak bisa dilupakan dan tidak mungkin terbalas oleh peneliti. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan dengan penuh hormat ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Hairunnas, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Prof. Dr. Helmiati, M.Ag selaku Wakil Rektor 1 Bidang Akademik Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

3. Bapak Prof. Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd selaku Wakil Rektor 2 Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Prof. Edi Erwan, S.Pt., M.Sc., Ph.D selaku Wakil Rektor 3 Bidang Kemahasiswaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Prof. Dr. Imron Rosidi, S.Pd., M.A., Ph.D selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Prof. Dr. Masduki, M.Ag selaku Wakil Dekan 1 Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Dr. Muhammad Badri, M.Si selaku Pelaksana tugas Wakil Dekan 2 Bidang Administrasi Umum dan Perencanaan Keuangan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Dr. H. Arwan, M.Ag sebagai Wakil Dekan 3 Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
9. Bapak Dr. Muhammad Badri, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
10. Bapak Bapak Artis, S.Ag., M.I.Kom selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi.
11. Ibu Mardhiah Rubani, S.Ag., M.Si selaku Penasehat Akademik (PA) yang selalu memberikan banyak dukungan dan nasehat kepada penulis serta mengawasi perkuliahan penulis dari awal hingga akhir.
12. Ibu Dewi Sukartik, M.Sc selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu begitu banyak dan telah memberikan bimbingan kepada penulis sehingga skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan. Serta selalu memberikan motivasi dan memberikan arahan kepada penulis.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

13. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi atas pendidikan pengajaran selama Penulis berada di kampus. Ilmu dari Bapak dan Ibu berikan akan menjadi sesuatu yang sangat bermanfaat bagi saya di masa sekarang dan masa depan.
14. Staf Akademik Fakultas Dakwah dan Komunikasi yang telah membantu dalam kepengurusan administrasi.
15. Kedua adik saya Adelia Mustika Rahmi dan Naila Mawaddah Hutri yang penulis sayangi dan cintai karna telah mendoakan penulis setiap saat dan mendukung penulis sampai saat ini sehingga skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan.
16. Keluarga besar penulis yang telah memberikan semangat kepada penulis.
17. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas bantuan dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Penegasan Istilah.....	7
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Kajian Terdahulu	10
2.2 Kerangka Konseptual	18
2.2.1 Komunikasi Publik.....	18
2.2.2 Citra Positif Pemerintah	21
2.3 Konsep Operasional	24
2.4 Kerangka Pemikiran.....	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1 Pendekatan Penelitian	27
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	27
3.3 Sumber Data Penelitian.....	28
3.4 Informan Penelitian.....	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data	29
3.6 Validasi Data	30
3.7 Teknik Analisis Data	31
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	32
4.1 Deskripsi Umum Diskominfo Pekanbaru.....	32
4.2 Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Perasidnan Kota Pekanbaru....	32



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

4.2.1 Tugas, Fungsi dan Struktur Daerah.....	33
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
5.1 Hasil Penelitian	38
5.1.1 Komunikasi Publik.....	38
5.1.2 Citra Positif	50
5.2 Pembahasan.....	54
5.2.1 Komunikasi Publik Pemerintah Kota Pekanbaru dari Atas ke Bawah. 54	
5.2.2 Komunikasi Publik Pemerintah Kota Pekanbaru dari Bawah ke Atas 55	
5.2.3 Citra Positif Pemerintahan	55
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	58
6.1 Kesimpulan	58
6.2 Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA.....	60

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Insight Jumlah Kunjungan Website Pekanbaru.go.id.....	3
Gambar 1. 2	Laporan Kunjungan Menu Pekanbaru.go.id	3
Gambar 1. 3	Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Pekanbaru 2021-2023	6
Gambar 2. 1	Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 5. 1	Tampilan desktop layanan www.pekanbaru.go.id.....	40
Gambar 5. 2	Fitur Program-program Pemerintah Kota Pekanbaru	41
Gambar 5. 3	Tampilan Informasi terkait Kebijakan Penganggaran.....	42
Gambar 5. 4	Tampilan fitur layanan aspirasi masyarakat.....	43
Gambar 5. 5	Tampilan Tangkapan Layar Admin SP4N LAPOR!	44
Gambar 5. 6	Tampilan fitur PPID	45
Gambar 5. 7	Tampilan Mobile Version Web.....	46
Gambar 5. 8	Tampilan fitur layanan UMKM	47
Gambar 5. 9	Tampilan Pemberitaan Hoax	48
Gambar 5. 10	Tampilan Menu Data dan Trasnparansi	49
Gambar 5. 11	Informasi Pemerintahan Kota Pekanbaru	53

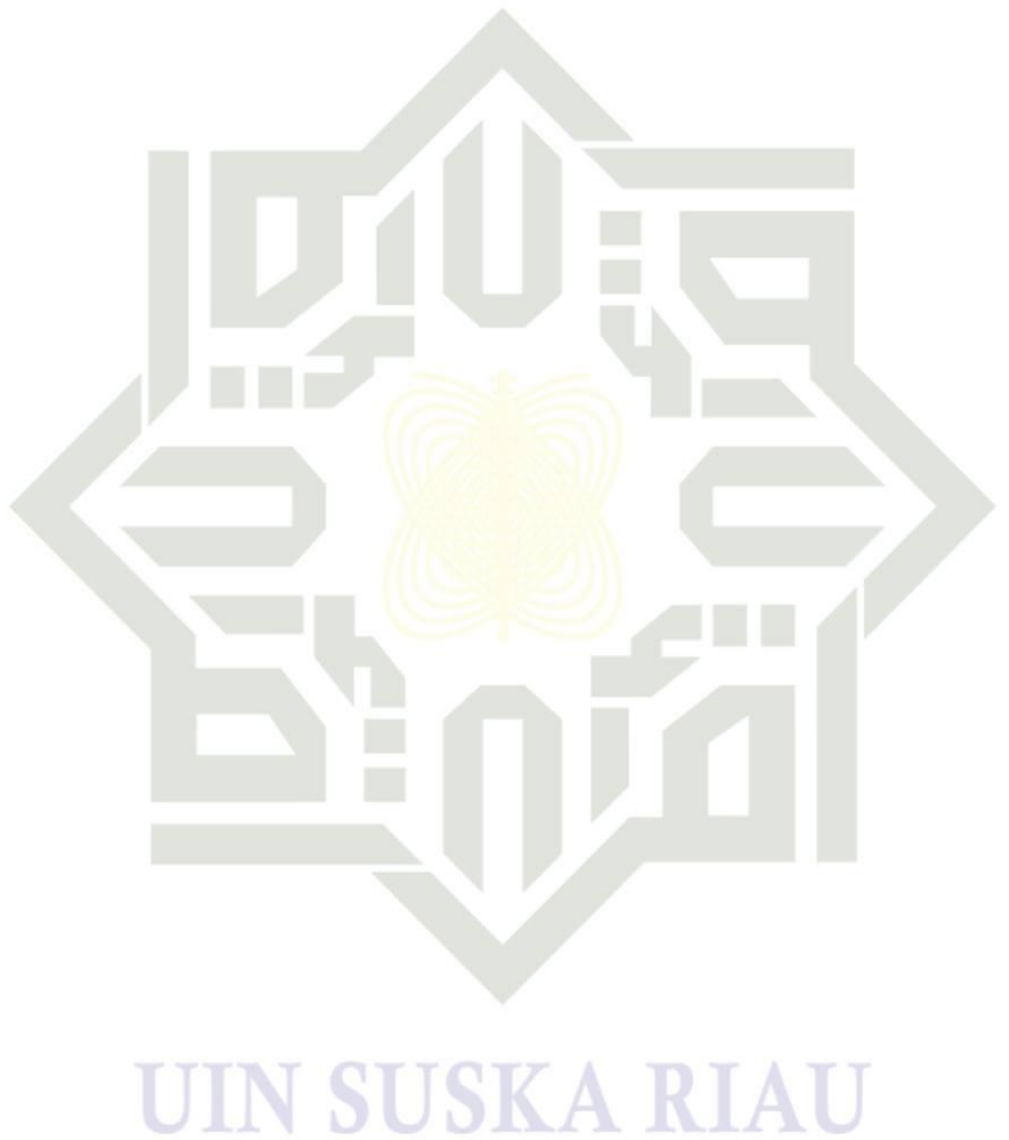


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Informan Penelitian	29
Tabel 5. 1 Jumlah kunjungan website.....	46





BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam setiap interaksi sosial, baik individu maupun kelompok, akan ada proses komunikasi. Hal ini, muncul oleh karena adanya kebutuhan untuk saling memperoleh informasi antar kedua belah pihak. Komunikasi ini, dapat dilakukan melalui apa yang disebut dengan saluran informasi, yaitu media atau cara untuk menyampaikan pesan dari satu kelompok kepada yang lainnya. Pada saat teknologi dalam komunikasi telah mengalami kemajuan yang sangat pesat, dimana dapat dilihat bahwasanya banyak media komunikasi yang telah berkembang, menjadikan saluran komunikasi saat ini berbagai macam bentuk baik verbal maupun non verbal (Hafied Cangara, 2013).

Salah satu bentuk dari kemajuan teknologi komunikasi dapat dilihat dari media massa. Media massa merupakan media yang digunakan untuk menyampaikan pesan komunikasi ataupun penyampaian pesan dari satu sumber kepada masyarakat luas. Media massa pada merupakan bentuk dari komunikasi yang mengalami perkembangan teknologi yang pesat dimana awal kemunculannya media massa berbentuk surat kabar, poster, seiring perkembangan zaman muncullah televisi yang juga dapat dikatakan sebagai media massa, lalu sejak ditemukannya teknologi internet media massa mengalami perkembangan yang pesat dimana begitu banyaknya media-media yang hadir sebagai saluran komunikasi menggunakan internet, yang mana hal tersebut disebut dengan media Online (Elvinaro Ardianto, 2014).

Media Online merupakan salah satu jenis media massa yang populer dan bersifat khas. Kekhasan media Online terletak pada keharusan memiliki jaringan teknologi informasi dengan menggunakan perangkat komputer. Keunggulan media Online adalah informasi bersifat *up to date*, *real time*, dan praktis. *Up to date* karena media Online dapat melakukan *upgrade* informasi dari waktu ke waktu. *Real time* karena media Online dapat langsung menyajikan informasi dan berita saat peristiwa berlangsung. Praktis, karena media Online dapat diakses

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta dilindungi UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

dimana saja dan kapan saja sejauh didukung oleh teknologi internet (Syarifudin Yunus, 2010).

Melihat keunggulan yang terdapat pada media Online tersebut menjadikan media Online banyak digunakan berbagai macam kalangan, salah satunya adalah pemerintahan yang mana pemerintahan menggunakan media Online sebagai platform untuk menjalankan komunikasi publik dan juga untuk menjalankan komunikasi strategis. Media sosial untuk pemerintahan juga merupakan salah satu inovasi tata kelola pemerintahan yang memaksimalkan teknologi dan menjadi salah satu jalan keluar permasalahan-permasalahan yang ada di masyarakat (Yenni Ratna, 2021).

Hal serupa dilakukan oleh pemerintah kota Pekanbaru, sebagai ibu kota provinsi Riau dengan luas wilayah sebesar 632,26 km² dihuni lebih dari 1,122 Juta jiwa, tentunya pemerintah kota Pekanbaru memerlukan saluran komunikasi yang dapat mencakup seluruh masyarakat tersebut, salah satu bentuk media Online yang di gunakan oleh pemerintah kota Pekanbaru adalah www.pekanbaru.go.id yang dikelola langsung oleh Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian (DISKOMINFOTIKSAN) Kota Pekanbaru (Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru, 2023).

Website Pekanbaru go id adalah salah satu media yang menjadi corong informasi dari pemerintah Kota Pekanbaru kepada masyarakat. Keberadaan *website* ini juga sebagai *city branding* dalam hal diseminasi informasi resmi dari pemerintah kota Pekanbaru. Semua publikasi informasi dan layanan dari pemerintah bisa diakses hanya dengan satu kali klik pada *website* ini. Selain itu, berdasarkan observasi peneliti *website* pekanbaru go id mendapatkan pengakuan di tingkat nasional atas pengelolaan konten informasi dan pelayanan secara online terbaik, yakni di tahun 2021-2022 menjadi *website* terbaik 3 dan 4 nasional. Kemudian, di tahun 2024 *website* pekanbaru go id juga mendapatkan penghargaan terbaik ketiga nasional kategori agregasi konten berita setelah Kota Surabaya dan Kota Palangkaraya.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari segi viewer yang terjangkau oleh *website* pekanbaru go id, dapat dilihat bahwa terdapat 41.000 kunjungan masyarakat untuk beragam kepentingan mulai dari Oktober hingga Desember 2023. Hal ini dapat dilihat dari gambar di bawah ini:



Gambar 1. 1 Insight Jumlah Kunjungan *Website* Pekanbaru.go.id

Sedangkan terkait laporan kunjungan menu dapat dilihat pada gambar di bawah ini :

Views by Page title and screen class	
PAGE TITLE AND SCREEN ...	VIEWS
Portal Resmi Pemerintah Kot...	24K
Index Berita Pekanbaru - Pek...	9.2K
PLN Kembali Lakukan Pema...	4.2K
Index Pengumuman - Pekanb...	3.1K
Search Berita - Pekanbaru.g...	2K
BADAN KEPEGAWAIAN DAN...	1.2K
Profil Kota - Pekanbaru.go.id	995

View pages and screens →

Gambar 1. 2 Laporan Kunjungan Menu Pekanbaru.go.id

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa kunjungan masyarakat ke *website* pekanbaru go id memiliki beragam motif sesuai kebutuhan informasi yang mereka inginkan. Gambar di atas menunjukkan bahwa menu yang paling sering dikunjungi atau diminati oleh masyarakat adalah portal resmi pemerintah (laman utama) sebesar 24.000 klik, indeks pemberitaan 9.200 klik, indeks pengumuman 3.100 klik, profil OPD 1.200 klik, profil kota. 995 klik.

Dalam hasil observasi peneliti pada media tersebut dapat dilihat begitu banyaknya informasi tentang kota Pekanbaru, mulai dari informasi kota, pelayanan publik, layanan perizinan bisnis, bank data, statistik sektoral, dan informasi berbagai tempat yang ada di kota Pekanbaru, selain itu dalam media Online ini juga terdapat berita atau informasi terkini tentang kota Pekanbaru. Selain itu peneliti juga telah melakukan wawancara kepada salah satu tim redaksi media Online tersebut yaitu Verdhira Dinanti selaku Pelaksana harian Kepala Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru, dalam wawancara tersebut disebutkan bahwasanya laman ini mengelola penyampaian dan penyebaran informasi serta berita terkait aktivitas pemerintahan Kota Pekanbaru, hal tersebut dilakukan guna untuk menyajikan informasi resmi dari pemerintah guna meminimalisir terjadinya informasi palsu, sebagai media yang dapat memberikan informasi secara aktual yang terjadi di kota Pekanbaru, dan juga sebagai media membangun citra pemerintahan kota Pekanbaru (Verdhira Dinanti, 2023).

Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwasanya media Online www.pekanbaru.go.id memiliki banyak fungsi, selain dibentuk guna memberikan informasi kepada masyarakat, media tersebut juga dijadikan sebagai media pembentuk citra pemerintahan kota Pekanbaru, hal tersebut dapat dilihat dengan adanya informasi tentang aktivitas pemerintahan kota Pekanbaru yang dikemas dalam bentuk berita. Tidak hanya sampai di sana saja, dibentuknya media Online www.pekanbaru.go.id tersebut merupakan bentuk dari tugas dan fungsi dari Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian kota Pekanbaru yang mana instansi tersebut memiliki fungsi salah satunya adalah pengelolaan informasi serta komunikasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

publik kota Pekanbaru yang telah tercantum dalam Peraturan Wali Kota Pekanbaru No. 167 Tahun 2021 Pasal 11 (Perda Kota Pekanbaru, 2021).

Peneliti melakukan observasi pada media Online www.pekanbaru.go.id dimana peneliti menemukan bahwasanya media Online ini tidak hanya sebatas media yang berfokus pada *website* saja, namun juga tersedia *mobile version* serta terdapat fitur berbagi informasi yang ada, selain itu informasi-informasi yang ada di media Online tersebut juga dikemas ke dalam media sosial seperti Youtube, Instagram, dan Facebook, selain itu pula peneliti menemukan jumlah pengguna yang mengunjungi media Online ini, tercantum dalam *website* tersebut pada periode Oktober-Desember 2023 ini terdapat 41.000 kunjungan.

Berdasarkan angka tersebut dapat disimpulkan bahwasanya media ini sudah cukup sering digunakan oleh masyarakat, oleh sebab itu peneliti melakukan wawancara kepada beberapa masyarakat dengan latar belakang yang berbeda, wawancara yang peneliti lakukan kepada seorang wiraswasta yaitu Bapak Arsyil Majid yang menyatakan ia mengetahui akan adanya media tersebut, ia selaku warga kota Pekanbaru menggunakan media tersebut untuk memantau dan mengikuti informasi yang terjadi sekitar kota Pekanbaru, selain itu ia juga memanfaatkan media tersebut untuk melihat bagaimana pemerintahan kota menangani permasalahan-permasalahan yang terjadi. Selain itu peneliti juga mewawancarai mahasiswa yang berdomisili di kota Pekanbaru yaitu Wan Mohammad Afif selaku ketua Ikatan Pelajar Mahasiswa Pekanbaru, ia menjelaskan ia menggunakan media tersebut untuk memantau program-program yang dijalankan oleh pemerintah Kota Pekanbaru (Wan Mohammad Afif, 2023).

Dengan hal tersebut dapat dilihat manfaat yang dirasakan oleh masyarakat akan media Online www.pekanbaru.go.id tersebut, dengan memberikan informasi yang lengkap tentang kota Pekanbaru, sebagai media publikasi kebijakan-kebijakan pemerintah kota, sehingga fungsi dari *website* tersebut dapat dirasakan oleh banyak kalangan. Tentunya *website* tersebut tidak hanya sebagai media informasi saja, dimana media tersebut dapat dimanfaatkan sebagai media pembentuk citra Instansi pemerintahan kota Pekanbaru. Sebagaimana yang dijelaskan menurut Rudi Satria dan Heru Prasetya Widodo yang menjelaskan

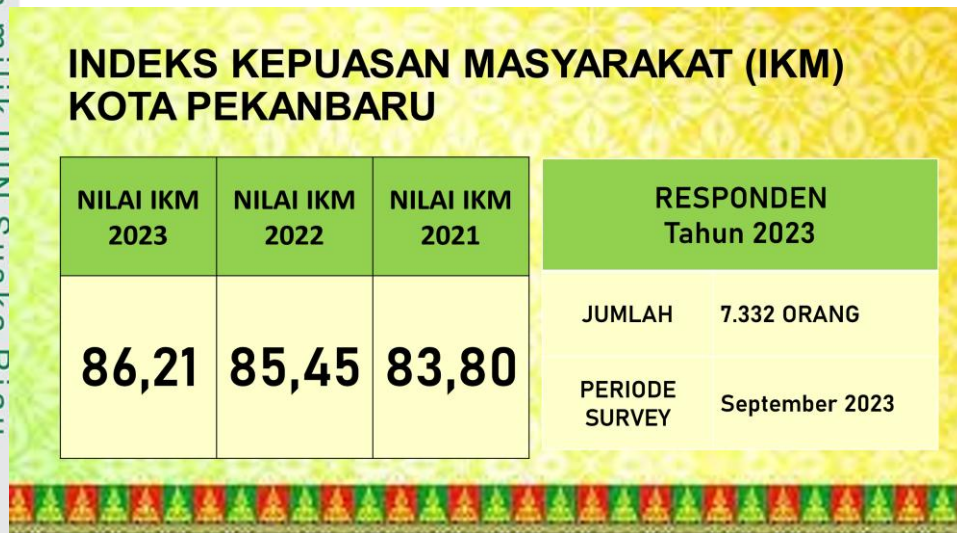
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pentingnya citra bagi sebuah pemerintah karena dengan citra dapat berpengaruh positif bagi pemerintah yang dinilai oleh masyarakat atau publik (Rudi Satria, 2017).



Gambar 1. 3 Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Pekanbaru 2021-2023

Selain itu, untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintahan yang dilakukan di tingkat pemerintah kota Pekanbaru salah satu indikator nya adalah ketersediaan portal atau *website* resmi pemerintah Kota, yakni pekanbaru go id. Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan, dalam kurun waktu 3 (tiga) tahun terakhir, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kota Pekanbaru mengalami peningkatan yakni pada tahun 2021 83,80, pada tahun 2022 85,45, pada tahun 2023 86,21.

Tentunya dalam membangun citra yang positif kepada masyarakat terdapat strategi komunikasi yang dilakukan oleh pemerintahan kota Pekanbaru melalui media Online tersebut, dengan melihat apa yang telah peneliti jelaskan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang strategi komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah kota Pekanbaru melalui media Online www.pekanbaru.go.id dalam membangun citra positif terhadap masyarakat. Dengan hal tersebut maka peneliti ingin melakukan penelitian tersebut dengan judul penelitian yaitu “Komunikasi Publik Pemerintah Kota Pekanbaru Dalam Membangun Citra Positif”.

1.2 Penegasan Istilah

Pada penulisan penelitian yang akan peneliti lakukan terdapat berbagai macam istilah yang peneliti gunakan, guna untuk menghindari kesalahpahaman akan persepsi akan istilah-istilah yang peneliti gunakan dalam penulisan penelitian skripsi ini, maka oleh karena itu peneliti akan memberikan penjelasan akan istilah-istilah yang peneliti gunakan dalam penulisan ini yang tercantum dalam judul peneliti sebagai berikut:

1. Komunikasi Publik

Komunikasi publik adalah pertukaran pesan dengan sejumlah orang yang berada dalam sebuah organisasi atau yang di luar organisasi, secara tatap muka atau melalui media. Tipe komunikasi publik ini sebagai monological karena hanya seorang yang biasanya terlibat dalam mengirimkan pesan kepada publik (Ahmadriswan, 2020).

Komunikasi publik yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu proses komunikasi publik yang digunakan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru melalui media Online www.pekanbaru.co.id dalam membangun citra positif.

2. Citra Positif

Citra merupakan sesuatu yang dengan sengaja diciptakan agar bernilai positif terhadap suatu organisasi atau lembaga. Citra merupakan salah satu aset dari lembaga ataupun organisasi. Secara garis besar citra adalah suatu tingkat keyakinan, ide, dan kesan seseorang terhadap suatu lembaga ataupun organisasi.

Dalam penelitian ini citra positif yang dimaksud adalah citra pemerintahan kota Pekanbaru menurut masyarakat kota Pekanbaru. Adapun membangun citra positif dalam penelitian ini adalah hasil dari strategi komunikasi publik yang dilakukan oleh pemerintah kota Pekanbaru melalui Dinas Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru (Rosady Ruslan, 2005).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.3 Rumusan Masalah

Setelah menjabarkan permasalahan yang telah peneliti jelaskan pada latar belakang, serta meninjau dari beberapa permasalahan yang peneliti lihat dan perhatikan yang terjadi di lapangan, maka dapatlah peneliti membuat rumusan masalah dalam penelitian yang peneliti lakukan, adapun pada penelitian ini terdapat rumusan masalahnya adalah Bagaimana Komunikasi Publik Pemerintah Kota Pekanbaru Dalam Membangun Citra Positif?

1.4 Tujuan Penelitian

Sebagaimana suatu hal dalam penelitian terdapat tujuan akan dilakukannya penelitian tersebut, begitu pula dalam penelitian yang peneliti lakukan, terdapat tujuan yang peneliti lakukan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi publik pemerintahan kota Pekanbaru dalam membangun citra melalui media Online www.pekanbaru.go.id.

1.5 Kegunaan Penelitian

Dilakukannya suatu penelitian bertujuan untuk mendalami suatu permasalahan dalam penelitian tersebut, yang mana diharapkan dengan adanya penelitian tersebut terdapat kegunaan penelitian yang telah dilakukan, kegunaan penelitian dapat dibedakan menjadi dua yaitu manfaat secara akademis dan manfaat secara praktis, begitu pula halnya dalam penelitian yang akan peneliti lakukan ini, dimana peneliti berharap penelitian ini dapat bermanfaat baik secara akademisi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau maupun secara praktis yang dapat dirasakan akan dilakukannya penelitian ini. Adapun hal tersebut dapat di bedakan sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Kegunaan penelitian ini secara teoritis dapat dijadikan sebagai sarana pembelajaran dan diharapkan mampu menjadi referensi dalam kaitan pengembangan ilmu komunikasi serta untuk membangun pengetahuan khususnya mengenai kajian komunikasi publik dan sebagai sumbangan pemikiran dan ide-ide tambahan mengenai ilmu pengetahuan.

2. **Kegunaan Praktis**

Kegunaan penelitian ini secara praktis diharapkan dapat menjadi acuan atau rekomendasi kepada Dinas Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru untuk meningkatkan Strategi Komunikasi Publik dalam membangun citra positif pemerintahan kota Pekanbaru dan juga penelitian ini dapat menambah informasi dan bagaimana menyusun strategi yang baik sebagai bahan evaluasi dalam menyusun strategi komunikasi untuk meningkatkan citra positif pemerintahan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Terdahulu

Dalam pembahasan kajian terdahulu adalah usaha bagi peneliti untuk dapat melakukan suatu perbandingan dan selanjutnya mendapatkan ide baru untuk penelitian berikutnya. Selain itu, tinjauan literatur juga membantu penelitian dalam menempatkan diri dan menunjukkan keaslian dari penelitian yang dilakukan. Dengan memperhatikan penelitian terdahulu, peneliti dapat memperoleh wawasan yang lebih luas dan dapat mengembangkan pemahaman yang lebih mendalam tentang topik yang sedang diteliti. Adapun penelitian terdahulu dalam peneliti yang peneliti lakukan sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Fathor Rosi, Agus Nu'man Sandiko, dan Fathor Rozi dengan judul penelitian *Strategi Komunikasi Publik Dalam Meningkatkan Citra Sekolah* pada tahun 2022. Penelitian ini mengkaji tentang strategi komunikasi publik untuk meningkatkan citra sekolah agar masyarakat percaya dan tertarik untuk menyekolahkan anaknya di lembaga tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Jenis penelitian adalah studi kasus dengan lokasi penelitian di SMP Nurul Huda Peleyan Kapongan Situbondo. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan wawancara mendalam kemudian dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Hasil penelitian yang diperoleh adalah bahwa implementasinya bersifat publik komunikasi di SMP Nurul Huda Peleyan Kapongan Situbondo dilakukan dengan menyusun strategi berlapis yang kemudian diwujudkan dengan melakukan komunikasi internal dan eksternal (publikasi ke masyarakat luas melalui media cetak dan media sosial). Implikasinya, humas lembaga pendidikan harus menjalin komunikasi dan kerja sama dengan pihak internal dan eksternal agar publikasi sekolah dapat terwujud secara optimal. Perbedaan penelitian yang akan peneliti lakukan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Fathor Rosi, dkk. terletak pada objek penelitian yang diteliti, dimana peneliti meneliti pada instansi pemerintahan terkhususnya pemerintahan kota Pekanbaru, sedangkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

penelitian Fathor Rosi melakukan penelitian pada instansi pendidikan, selain itu penelitian yang akan peneliti lakukan nantinya akan fokus kepada komunikasi publik pada media Online sedangkan penelitian Fathor Rosi lebih luas (Fathor Rosi, 2022).

2. Penelitian yang dilakukan oleh Rudi Sukandar, dkk. dengan judul penelitian *Komunikasi Publik Pemerintah Republik Indonesia Terkait Pandemi Covid-19 di Indonesia* pada tahun 2022. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengevaluasi komunikasi publik Pemerintah Republik Indonesia terkait pandemi Covid-19 di Indonesia dari perspektif para jurnalis sebagai mitra pemerintah dalam menyampaikan pesan kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan memakai *focus group discussion* (FGD) dan *big data analysis* (BDA) sebagai teknik pengumpulan data. Hasil penelitian menunjukkan adanya perubahan dalam pola komunikasi krisis pemerintah. Hal ini didorong oleh adanya perubahan kepemimpinan di lembaga terkait dan pergeseran pola komunikasi yang awalnya bersifat militeristik menjadi nonmiliteristik. Namun demikian, beberapa masalah masih didapati dalam komunikasi pemerintah tersebut, di antaranya, masih ditemukannya ego sektoral, inkonsistensi pesan yang dikirimkan oleh lembaga-lembaga pemerintah, penggunaan simbol rujukan yang tidak universal, banyaknya aspek seremonial yang tidak perlu, dan kesenjangan antara perumusan dan realisasi ide serta pelibatan para pemangku kepentingan dalam semangat volunteerisme. Perbedaan penelitian yang akan peneliti lakukan dengan penelitian ini terletak pada media yang teliti, dimana peneliti meneliti nantinya pada media Online sedangkan penelitian tersebut meneliti pada media sosial, lalu penelitian yang akan peneliti lakukan nantinya akan meneliti pemerintah Kota Pekanbaru sedangkan penelitian tersebut dilakukan terhadap pemerintah Kabupaten Empat Lawang (Rudi Sukandar, 2022)
3. Penelitian yang dilakukan oleh Rheiza dan Awang Dharmawan dengan judul penelitiannya yaitu *Komunikasi Publik Dinas Komunikasi Dan Informatika Dalam Menginformasikan Kebijakan Pemerintah*. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan yaitu untuk mengetahui bagaimana implementasi komunikasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

publik Dinas Komunikasi dan Informatika dalam menginformasikan kebijakan pemerintah. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan metode penelitian analisis deskriptif. Pengumpulan data yang diperoleh melalui wawancara mendalam kepada delapan informan yang empat diantaranya merupakan pihak Dinas Komunikasi dan Informatika serta empat anggota organisasi kepemudaan Sidoarjo. Data hasil wawancara divalidasi menggunakan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan pihak Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai pengirim belum maksimal dalam mengimplementasikan informasi kebijakan pemerintah serta pihak anggota kepemudaan Sidoarjo tidak mendapat informasi kebijakan pemerintah sebagai penerima pesan. Perbedaan penelitian yang akan peneliti lakukan nantinya terletak pada penggunaan media yang diteliti dimana penelitian tersebut meneliti pada media sosial sedangkan peneliti nantinya akan meneliti pada media Online, lalu perbedaan selanjutnya terletak pada objek penelitian yang mana peneliti melakukan penelitian kepada pemerintah kota Pekanbaru sedangkan penelitian tersebut meneliti pada pemerintah provinsi Jawa Timur (Rheiza & Awang, 2023).

4. Penelitian yang dilakukan oleh Demsey Wattimena, Charles Johandersson Tiwery dan Nela Unenor, dengan judul penelitian *Strategi Komunikasi Kepala Desa Dalam Membentuk Citra Positif Di Desa Silibata-Bata Kecamatan Aru Tengah Kabupaten Aru* pada tahun 2023. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis strategi komunikasi kepala desa dalam membentuk citra positif masyarakat di desa Selibata-Bata, penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, hasil penelitian ini menunjukkan bahwasanya pemimpin di desa dalam melaksanakan pembangunan hendaknya mendapat dukungan dari masyarakatnya, tetapi jika kepala desa tidak mendapat dukungan karena memiliki citra negatif maka kepala desa harus memiliki strategi komunikasi yang baik agar bisa kembali membujuk dan mengajak masyarakat untuk melaksanakan dan berpartisipasi dalam program apapun yang dilakukannya. Terbentuknya citra positif di kalangan masyarakat tergantung bagaimana hubungan kepala desa dalam mengatur strategi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sehingga nantinya dengan strategi tersebut mampu mengembalikan citra positif pada lembaga pemerintah di masyarakat. Strategi komunikasi yang digunakan oleh kepala desa untuk kembali mendapatkan kepercayaan masyarakat adalah, membangun komunikasi tatap muka dengan baik secara formal. Komunikasi kepala desa dengan masyarakat perlu menggunakan media komunikasi baik secara verbal maupun non verbal, baik secara langsung maupun secara Online. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan peneliti lakukan terletak pada media yang digunakan yang mana nantinya pada penelitian yang akan peneliti lakukan akan meneliti pada media Online sedangkan dalam penelitian ini media yang diteliti ataupun saluran komunikasi yang ada tidak begitu dijelaskan (Demsy Wattimena, 2023)

5. Penelitian yang dilakukan oleh Ketut Darsini, Ni Luh Wiwik Eka Putri, dan I Gusti Agung Ngurah Agung Yudha Pramiswa dengan judul penelitian yaitu *Strategi Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Pemerintah Kecamatan Gerokgak* pada tahun 2023. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui strategi humas dalam meningkatkan citra positif Pemerintah Kecamatan Gerokgak, penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwasanya strategi humas diwujudkan dengan memperbaiki sistem pelayanan, mensosialisasikan program-program, kegiatan promosi dengan mengoptimalkan media sosial. Hambatannya koneksi internet yang tidak stabil, ketidaksesuaian waktu kegiatan dengan waktu unggahan informasi. Implikasinya dapat meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah kecamatan Gerokgak, terciptanya budaya kerja yang positif dan mempererat hubungan antara pemerintah dengan media massa. Perbedaan penelitian yang peneliti lakukan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ketut Darsini terletak pada media yang akan diteliti, dimana penelitian ini meneliti media Online digunakan sebagai media yang dapat membangun citra pemerintahan. Selain itu pula penelitian ini meneliti tentang strategi Humas sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah strategi komunikasi publik yang mana fungsinya tidak dijalankan oleh humas pemerintahan kota

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- Pekanbaru melainkan Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian kota Pekanbaru (Ketut Darsini, 2023).
6. Penelitian yang dilakukan oleh Suhaini Oktari, Aliasan, dan Muslimi, dengan judul penelitiannya yaitu *Strategi Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan Dalam Membangun Citra Positif Pemerintah Daerah* pada tahun 2023. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan yaitu untuk mengetahui bagaimana strategi yang digunakan humas dalam membangun sebuah citra positif, penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi yang digunakan Humas Pemprov Sumsel adalah mengikuti kemajuan teknologi dengan memanfaatkan semua media yang ada dan melakukan kerja sama dengan semua media dan dinas-dinas terkait. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan peneliti teliti adalah terletak pada subyek penelitian yang mana penelitian ini meneliti tentang strategi Humas sementara penelitian ini akan meneliti strategi komunikasi publik pada media Online www.pekanbaru.go.id yang mana media tersebut dikelola khusus oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Sandi kota Pekanbaru. Selain itu pula pada penelitian ini meneliti keseluruhan media yang digunakan oleh Humas pemerintah Provinsi Sumatera Selatan sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan nantinya akan hanya fokus kepada media Online www.pekanbaru.go.id saja (Suhaini Oktari, 2023)
 7. Penelitian yang dilakukan oleh Tiara Rizki Mulia, Suheri Harahap, dan Anang Anas Azhar dengan judul *Penelitian Strategi Komunikasi Humas Lembaga Keswadayaan Masyarakat (LKM) Berkah Dalam Meningkatkan Citra Di Kelurahan Kedai Ledang Kecamatan Kisaran Timur Kabupaten Asahan* pada tahun 2022. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana strategi dan hambatan komunikasi humas LKM dalam meningkatkan citra di Kelurahan Kedai Ledang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, yang mana hasil penelitian ini menunjukkan hasil bahwa strategi komunikasi yang dilakukan Humas Lembaga Keswadayaan Masyarakat dalam meningkatkan citra di Kelurahan Kedai Ledang dengan cara musyawarah atau rapat kerja untuk mengatasi tidak jelas informasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

dengan berbagai konsep-konsep yang ada serta dapat dilihat dengan keberhasilan yang dilakukan LKM yaitu keberhasilan program tridaya (tiga daya) program pembangunan lingkungan, program pembangunan sosial dan program pembangunan ekonomi. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah terletak pada subjek penelitian, yang mana penelitian ini berfokus kepada strategi komunikasi yang dilakukan oleh Humas lembaga masyarakat sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan nantinya akan berfokus kepada lembaga pemerintahan (Tiara Rizki Mulia, 2022).

8. Penelitian yang dilakukan oleh Edy Maskhuri dan Minan Jauhari dengan judul penelitian *Strategi Komunikasi Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Pemerintahan Desa Bagorejo Kecamatan Srono Kabupaten Banyuwangi* pada tahun 2022. Dilakukannya penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui strategi komunikasi humas desa Bagorejo dalam mengembangkan citra positif Desa Bagorejo, Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian lapangan dengan menggunakan analisis data deskriptif. Adapun hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwasanya Desa Bagorejo sangat memanfaatkan media massa untuk meningkatkan citra positif desa dan juga saling bekerja sama dengan masyarakat Desa Bagorejo, selain memanfaatkan sosial media pemerintahan Desa Bagorejo juga menggunakan sistem pendekatan melalui kelompok-kelompok yang ada di desa Bagorejo dan juga melakukan sosialisasi, selain bersosialisasi kepada masyarakat pemerintah juga mengadakan anjangsana guna untuk menyampaikan informasi dan program yang ada di Desa Bagorejo. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan peneliti lakukan terletak pada objek penelitian yang mana penelitian yang akan peneliti lakukan nantinya kepada pemerintah Kota Pekanbaru sedangkan penelitian ini dilakukan pada Humas desa Bagorejo di kabupaten Banyuwangi. Selain itu penelitian ini berfokus kepada strategi komunikasi humas sedangkan penelitian yang akan peneliti berfokus kepada komunikasi publik (Edy Maskhuri & Minan Jauhari, 2022).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

9. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Sauki dengan judul penelitian *Strategi Komunikasi Hubungan Masyarakat untuk Membangun Citra Positif Pemerintah Kabupaten Bima Bervisi "RAMAH" (Religius, Aman, Makmur, Amanah, Handal)* pada tahun 2022. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi hubungan masyarakat (humas) Pemerintah Daerah Kabupaten Bima bervisi "RAMAH" (Religius, Aman, Makmur, Amanah, dan Handal) dalam membangun citra positifnya di mata publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Hasil penelitian ini dapat dijelaskan bahwasanya Humas adalah suatu fungsi manajemen yang bertujuan menjembatani antara organisasi dan Stakeholder baik di luar maupun di dalam. Segala kebijakan dan apapun yang terjadi dalam organisasi, pengelola humas harus mengetahuinya. Sebagai juru bicara pemerintah, peranan humas di lingkungan pemerintahan sangat penting dalam membangun citra positif pemerintah. Di era keterbukaan sekarang ini, humas mempunyai peran yang penting dan strategis untuk menunjang tercapainya tujuan yang ditetapkan oleh suatu manajemen organisasi. Dalam konteks pembangunan, banyak aktivitas yang telah dilakukan oleh Humas Pemerintah Kabupaten Bima untuk membentuk citra positif pemerintahan seperti melakukan sosialisasi, pemberitaan dengan menggandeng media-media Online, baik lokal maupun nasional, dalam rangka mempublikasikan program dan kinerja pemerintahan sebagai bentuk realisasi visi Bima "RAMAH". Perbedaan penelitian yang akan peneliti lakukan dengan penelitian ini terletak pada objek penelitian yang mana penelitian yang akan peneliti lakukan nantinya akan meneliti pada pemerintah kota Pekanbaru, sedangkan penelitian ini dilakukan pada pemerintahan kabupaten Bima, selain itu penelitian yang akan peneliti lakukan akan berfokus kepada strategi komunikasi publik yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian kota Pekanbaru sedangkan penelitian ini memiliki fokus penelitian kepada strategi komunikasi Humas (Muhammad Sauki, 2022).

10. Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Zamroni 'Aziiz dan Erman Anom, dengan judul penelitian *Strategi Humas Kementerian Agraria Dan Tata*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Ruang/Badan Pertanahan Nasional Dalam Menciptakan Citra Positif Kementerian pada tahun 2023. Penelitian di dilakukan dengan tujuan mengetahui strategi yang digunakan Humas Kementerian ATR/BPN dalam mempublikasikan informasi melalui ruang lingkup Humas kepada publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, adapun hasil penelitian ini mengungkapkan bahwasanya Strategi Komunikasi Humas dalam Meningkatkan Citra Positif Kementerian ATR/BPN dalam meningkatkan citra positif Kementerian ATR/BPN di antaranya melakukan penguatan internal dan eksternal dengan memanfaatkan media sosial dan media konvensional dalam hal membangun citra positif dengan menggunakan momentum penyerahan sertifikat hasil Program Strategis Nasional. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan peneliti lakukan nantinya terletak kepada instansi yang di teliti, dimana nantinya peneliti akan melakukan penelitian kepada instansi pemerintah khususnya pemerintahan kota Pekanbaru, sedangkan penelitian ini dilakukan kepada instansi Kementerian Agama dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, selain itu fokus penelitian ini terletak pada Strategi Humas sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan nantinya berfokus kepada strategi komunikasi publik (Ahmad Zamroni 'Aziiz & Erman Anom, 2023)

11. Penelitian yang dilakukan oleh Wike Mardiana dkk yang berjudul strategi komunikasi *public relations* dinas komunikasi dan informatika provinsi jawa timur untuk meningkatkan citra di mata publik. Penelitian ini bertujuan memberikan gambaran strategi komunikasi *public relations* yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur untuk meningkatkan citra positif di mata publik berdasarkan teori Two-WaySymetric dan teori pendukung Harold Lasswell. Penulis dalam pembuatan skripsi menggunakan metode deskriptif kualitatif. Data diperoleh dari berbagai sumber dan dengan menggunakan berbagai macam teknik pengumpulan data yang dilakukan secara terus menerus. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu dengan pengamatan, wawancara mendalam, dan juga dokumentasi. Data yang dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan tiga informan dari Dinas

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Kominfo, dan beberapa pengunjung sebagai informan sekaligus untuk menguji keabsahan data. Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder. Objek penelitian ini yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya. (Rachmat Kriyantono, 2007:58). Penelitian ini mendeskripsikan strategi komunikasi *public relations* yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur.

2.2 Kerangka Konseptual

Landasan teori atau dapat disebut juga dengan konsep penelitian yang mana di dalam hal ini berisikan tentang variabel penelitian, variabel tersebut sesuai dengan judul penelitian atau masalah dari penelitian. Hal tersebut perlu dibatasi pengertiannya, guna untuk mengurangi dan menghindari kesalahan penafsiran konsep dalam penelitian. Oleh karena hal tersebut dalam penelitian yang akan peneliti teliti terdapat beberapa konsep ataupun variabel penelitian, adapun hal tersebut sebagai berikut: (Burhan Bungin, 2005).

2.2.1 Komunikasi Publik

Komunikasi Publik adalah pertukaran pesan dengan sejumlah orang yang berada dalam sebuah organisasi atau yang di luar organisasi, secara tatap muka atau melalui media. Tipe komunikasi publik ini sebagai monological karena hanya seorang yang biasanya terlibat dalam mengirimkan pesan kepada publik. Kualitas yang membedakan komunikasi organisasi publik ini dengan komunikasi interpersonal dan komunikasi kelompok kecil adalah:

1. Komunikasi publik berorientasi kepada si pembicara atau sumber. Sedangkan pada komunikasi interpersonal dan kelompok kecil terdapat hubungan timbal balik di antara si pembicara dengan si penerima yang terlibat. Pada komunikasi organisasi publik, si pembicara mendominasi hubungan.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

2. Pada komunikasi publik melibatkan sejumlah besar penerima tetap pada komunikasi interpersonal biasanya hanya 2 orang dan komunikasi kelompok kecil tidak lebih 5 – 7 orang penerima.
3. Pada komunikasi publik kurang terdapat interaksi antara si pembicara dengan pendengar. Hal ini menjadikan kurangnya interaksi secara langsung antara si pembicara dengan si pendengar lebih-lebih bila pendengarnya makin banyak.
4. Bahasa yang digunakan dalam komunikasi publik lebih umum supaya dapat dipahami oleh pendengar.

Tujuan umum dari komunikasi publik terutama sekali adalah untuk memberi informasi kepada sejumlah besar orang mengenai organisasi misalnya mengenai aktivitas-aktivitas organisasi dan hasil produksi organisasi. Selain itu komunikasi publik juga bertujuan untuk menjalin hubungan antara organisasi dengan masyarakat di luar organisasi. Komunikasi publik juga dapat digunakan untuk memberi hiburan. Tujuan-tujuan tersebut berhubungan satu sama lain dan sulit untuk dipisahkan. Di samping adanya tujuan umum juga terdapat tujuan khusus yang perlu ditetapkan. Dan juga menurut peneliti komunikasi publik adalah salah satu komunikasi yang harus dimiliki oleh pemerintah untuk mencapai citra positif. Tujuan-tujuan khusus ini dinyatakan dalam bentuk pernyataan dalam kalimat yang lengkap. Setelah membahas tujuan dari komunikasi publik perlu rasanya kita bahas bentuk dari komunikasi publik, bentuk tersebut terbagi menjadi 2 bentuk, adapun hal tersebut sebagai berikut (Saryanto, 2015):

1. Komunikasi dari Atas ke Bawah

Secara sederhana, transformasi informasi dari pemerintah Kota Pekanbaru ke masyarakat merupakan komunikasi dari atas ke bawah (*top-down* atau *down-ward communications*). Aliran komunikasi dari Wali Kota ke bawahan tersebut, umumnya terkait dengan kebijakan dan tanggung jawab serta kewenangannya dalam memimpin Kota Pekanbaru. Seorang Wali Kota yang menggunakan jalur komunikasi ke masyarakat memiliki tujuan untuk menyampaikan informasi, mengarahkan, mengkoordinasikan,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

memotivasi, memimpin, dan mengendalikan berbagai kegiatan yang ada di Kota Pekanbaru.

2. Komunikasi dari Bawah ke Atas

Dalam struktur organisasi, komunikasi dari bawah ke atas (*bottom-up atau upward communications*) berarti alur pesan yang disampaikan berasal dari bawah (masyarakat) menuju ke atas (pemerintah Kota Pekanbaru). Pesan yang ingin disampaikan mula-mula berasal dari masyarakat yang selanjutnya disampaikan ke layanan pengaduan masyarakat SP4N LAPOR! Kemudian diteruskan oleh Diskominfo ke OPD terkait. Setelah permasalahan terjawab, OPD terkait meneruskan jawabannya ke Diskominfo dan dikemas dalam informasi yang dipublikasikan melalui www.pekanbaru.go.id.

Hal ini agar timbul kesamaan persepsi antara pemerintah dengan masyarakat yang akan berdampak terhadap citra positif dan negatif pemerintah kota Pekanbaru.

Selain itu terdapat dampak komunikasi, selain positif juga mempunyai dampak negatif. Menurut Mc. Luhan, membagi tiga aspek mengenai efek dari komunikasi publik, di antaranya (Deddy Mulyana, 2018):

1. Efek Kognitif

Efek kognitif ini adalah akibat yang timbul pada diri komunikan yang sifatnya informatif bagi dirinya. Dalam efek kognitif ini akan dibahas tentang bagaimana media massa dapat membantu khalayak dalam mempelajari informasi yang bermanfaat dan mengembangkan keterampilan kognitif.

2. Efek Afektif

Dalam efek ini kadarnya lebih tinggi daripada efek kognitif. Tujuan dari komunikasi massa bukan hanya sekedar memberitahukan kepada khalayak agar menjadi tahu tentang sesuatu, tetapi lebih dari itu setelah mengetahui informasi yang diterimanya, khalayak diharapkan dapat merasakannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta dilindungi undang-undang UIN Suska Riau

3. Efek Behavioral

Efek ini merupakan akibat yang timbul pada diri khalayak dalam bentuk perilaku, tindakan atau kegiatan.

2.2.2 Citra Positif Pemerintah

Sebagaimana yang kita ketahui, citra merupakan tujuan utama bagi praktisi *public relations*/humas. Citra itu bersifat abstrak namun dapat dirasakan seperti penilaian baik dan buruk, penerimaan segala tanggapan positif maupun negatif terhadap suatu organisasi dari publik (masyarakat). Citra ialah seperangkat keyakinan-keyakinan, ide dan kesan seseorang terhadap sesuatu obyek. Efektivitas humas dalam pembentukan citra terhadap suatu organisasi atau lembaga sangat berkaitan erat dengan kemampuan dan tanggung jawab baik itu secara individual maupun tim terhadap tugasnya masing-masing. Hal ini termasuk pengelolaan sumber daya manusia untuk mencapai suatu tujuan yaitu mencakup penyampaian informasi, kebijakan, laporan serta menjalin hubungan baik dengan media atau masyarakat (Soleh Soemirat & Elvinaro Ardianto, 2005).

Dalam teori Huddleston, Citra dimaknai sebagai serangkaian kepercayaan yang dihubungkan dengan sebuah gambaran yang dimiliki dan diperoleh dari pengalaman. Sedangkan dalam teori Frank Jefkins, citra merupakan kesan seorang atau individu tentang sesuatu yang muncul sebagai hasil dari pengetahuan dan pengalaman (Syarifuddin S, 2016).

Perhumas menyebutkan, reputasi merupakan citra yang dibangun secara berkesinambungan merupakan aset bagi suatu lembaga. Citra dibangun dengan segala upaya, di antaranya unsur pembentuk citra dan reputasi antara lain: Keunggulan Sumber Daya Manusia (SDM), kemampuan finansial, mutu produk/pelayanan, inovasi, kepekaan terhadap situasi, dan tanggung jawab terhadap lingkungan sekitar. Adapun jenis citra (image) menurut M. Linggar Anggoro dalam bukunya terbagi menjadi lima jenis, adapun hal tersebut yaitu (Mahmudi Sidi Damayanti Syahrani, 2028):

1. Citra bayangan

Citra bayangan merupakan citra yang cenderung positif. Citra ini berbentuk ilusi sebagai akibat tidak adanya informasi yang jelas dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pemahaman pihak- pihak luar. Dalam penelitian ini citra yang di maksud adalah citra bayangan yang mana citra ini cenderung positif dapat dijelaskan dengan hal-hal yang positif bagi pemerintahan, hal tersebut dapat dijelaskan dari berbagai aspek seperti berikut:

- a. Transparansi dan Akuntabilitas: Pemerintahan yang dilihat sebagai transparan, terbuka, dan bertanggung jawab terhadap tindakan dan keputusan yang diambil bagi masyarakat
- b. Efisiensi dan Inovasi: Pemerintahan yang efisien dalam penyelenggaraan layanan publik dan menerapkan inovasi untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat.
- c. Pemberdayaan Masyarakat: Pemerintahan yang mendukung partisipasi aktif masyarakat dalam proses pembuatan keputusan dan implementasi kebijakan.
- d. Keadilan Sosial: Pemerintahan yang berfokus pada mengurangi kesenjangan sosial, memberikan perlindungan bagi kelompok rentan, dan menjamin akses yang adil terhadap sumber daya.
- e. Keamanan dan Stabilitas: Pemerintahan yang mampu menjaga keamanan dalam negeri dan stabilitas politik, serta melindungi hak asasi manusia.

2. Citra yang berlaku

Citra yang berlaku merupakan pandangan pihak luar terhadap suatu lembaga. Citra ini cenderung bersifat negatif, dimana humas memang harus siap untuk menyikapi sifat yang penuh prasangka, apatis dan lain sebagainya.

3. Citra yang diharapkan

Citra ini merupakan citra yang diharapkan oleh pihak manajemen. Namun, apabila cenderung terlalu positif juga dapat membuat lembaga takut tidak bisa memenuhi harapan publik yang terlalu tinggi terhadap suatu lembaga yang diwakilinya.

4. Citra Perusahaan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

5.

Citra perusahaan dapat terbentuk oleh banyak hal. Citra yang positif pada suatu lembaga dapat meningkat antara lain dengan adanya sejarah dan pencapaian yang gemilang, keberhasilan di bidang keuangan, Komitmen terhadap program atau kebijakan yang telah dibuat, dan sebagainya.

Citra baik dan buruk

Seorang praktisi *public relations* atau humas memiliki tujuan dan tugas pokok utama yakni membentuk citra yang baik dan opini publik yang positif. Namun dalam prosesnya citra baik dan buruk saling beriringan. Citra yang ideal yakni pandangan yang sepenuhnya berdasarkan pengetahuan, pengalaman dan atas kenyataan atau situasi yang sesungguhnya.

Citra Positif yang dimaksud dan yang akan diteliti oleh peneliti adalah citra bayangan. Citra ini berbentuk ilusi sebagai akibat tidak adanya informasi yang jelas dan pemahaman pihak- pihak luar

Sedangkan beberapa faktor yang bisa membentuk citra adalah sebagai berikut: *Pertama*, Identitas Fisik. Secara fisik, sebuah organisasi atau individu dapat dilihat dari pengenalan visual, audio dan media komunikasi yang digunakan. Pengenalan visual misalnya nama yang melekat, logo, gedung dan lobi sebuah kantor. Pengenalan audio misalnya sebuah organisasi memiliki jingle atau lagu yang mencerminkan corak organisasi.

Kedua, Identitas Nonfisik, Secara non-fisik, sebuah organisasi atau individu dapat dilihat dari pengenalan visual, audio dan media komunikasi yang digunakan. Pengenalan visual misalnya nama yang melekat, logo, gedung dan lobi sebuah kantor. Pengenalan audio misalnya sebuah organisasi memiliki jingle atau lagu yang mencerminkan corak organisasi.

Ketiga, Kualitas Hasil, yaitu Mutu dan Pelayanan. Sebuah produk yang dirancang, baik barang atau jasa, mencerminkan kualitas manajemen. Untuk menunjang hasil dan kebaikan mutu dimata konsumen, organisasi harus memaksimalkan pelayanan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Keempat, Aktivitas dan Pola Hubungan. Aktivitas dan pola hubungan dengan individu, jaringan dan sumber daya di luar organisasi mencerminkan citra organisasi.

2.3 Konsep Operasional

Komunikasi Publik adalah pertukaran pesan dengan sejumlah orang yang berada dalam sebuah organisasi atau yang di luar organisasi, secara tatap muka atau melalui media. Tipe komunikasi publik ini sebagai monological karena hanya seorang yang biasanya terlibat dalam mengirimkan pesan kepada publik. Tujuan umum dari komunikasi publik terutama sekali adalah untuk memberi informasi kepada sejumlah besar orang mengenai organisasi misalnya mengenai aktivitas-aktivitas organisasi dan hasil produksi organisasi. Selain itu komunikasi publik juga bertujuan untuk menjalin hubungan antara organisasi dengan masyarakat di luar organisasi. Komunikasi publik juga dapat digunakan untuk member hiburan. Tujuan-tujuan tersebut berhubungan satu sama lain dan sulit untuk dipisahkan. Di samping adanya tujuan umum juga terdapat tujuan khusus yang perlu ditetapkan.

Sedangkan sebagaimana yang kita ketahui, citra merupakan tujuan utama bagi praktisi *public relations*/humas. Citra itu bersifat abstrak namun dapat dirasakan seperti penilaian baik dan buruk, penerimaan segala tanggapan positif maupun negatif terhadap suatu organisasi dari publik (masyarakat). Citra ialah seperangkat keyakinan-keyakinan, ide dan kesan seseorang terhadap sesuatu obyek. Efektivitas humas dalam pembentukan citra terhadap suatu organisasi atau lembaga sangat berkaitan erat dengan kemampuan dan tanggung jawab baik itu secara individual maupun tim terhadap tugasnya masing-masing. Hal ini termasuk pengelolaan sumber daya manusia untuk mencapai suatu tujuan yaitu mencakup penyampaian informasi, kebijakan, laporan serta menjalin hubungan baik dengan media atau masyarakat.

Dalam penelitian ini, proses pencitraan dilakukan dengan AIDDA (*Attention, Interest, Desire, Dicision, dan Action*). Sebagaimana dikutip dari Christian S. Tendean, bahwa dalam teori Wilbur Schram, AIDDA merupakan teori klasik yang sampai saat ini masih populer karena adanya media massa. Semua dimulai dengan membangkitkan perhatian (*attention*) masyarakat melalui pesan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

yang disampaikan (melalui web Kota Pekanbaru). Berdasarkan teori AIDDA ini, perhatian masyarakat diarahkan untuk mengetahui informasi tentang Pemkot Pekanbaru dan program-program yang akan dijalankan nantinya. Selanjutnya, tumbuhlah kepentingan (*interest*) setelah publik mengamati dan memperhatikan informasi, menerima dan memahami dengan baik pesan tersebut, akan tumbuh minatnya dan berhasrat (*desire*) untuk melaksanakan program dari Pemkot Pekanbaru. Pada akhirnya mereka akan mengambil keputusan (*decision*) untuk mengimplementasikannya dalam tindakan (*action*) yaitu masyarakat ikut serta dalam proses pembangunan di Pekanbaru (Christian S, 2013).

Sedangkan dalam pandangan Kolter ada tiga proses yang harus dilakukan oleh lembaga atau organisasi pemerintahan, ketika seorang mempresepsikan sesuatu: *Pertama, Selective attention*, dimana seseorang akan mempersepsikan sesuatu berdasarkan perhatiannya. Dalam hal ini web Pemko Pekanbaru harus mampu mendesain informasi sesuai apa yang dibutuhkan media massa sehingga menarik target audien; *Kedua, Selective distortion*, dimana ada kecenderungan seseorang untuk memilah informasi sesuai kepentingan pribadinya dan memaknai informasi tersebut sesuai pola pikirnya; dan *Ketiga, Selective retention*, dimana seseorang akan dengan mudah mengingat informasi yang sudah disajikan secara berulang-ulang. Dalam hal ini maka web Pemko Pekanbaru dituntut untuk menulis dan mendesain informasi yang tidak membosankan meskipun disampaikan berulang kali (Trmanah, 2012).

2.4 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan kajian teori yang telah dipaparkan di atas, maka terdambarkan konsep yang akan dijadikan sebagai acuan untuk melakukan penelitian ini. Proses pencitraan dilakukan melalui tiga langkah, yaitu *Selective attention*; *Selective distortion*, dan *Selective retention*. Strategi komunikasi ini, dirancang oleh Dinas Informatika Statistik dan Persandian dalam membangun citra positif ini sudah dijalankan dengan rancangan komunikasi publik.

Komunikasi publik adalah pertukaran pesan dengan sejumlah orang yang berada dalam sebuah organisasi atau yang di luar organisasi, secara tatap muka

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

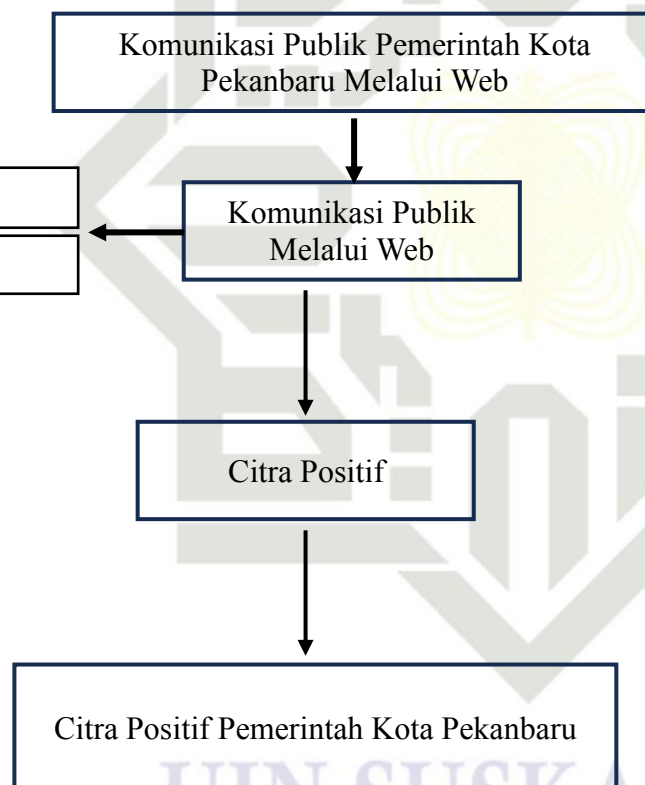
© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

atau melalui media. Tipe komunikasi publik ini sebagai monological karena hanya seorang yang biasanya terlibat dalam mengirimkan pesan kepada publik.

Komunikasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru adalah Komunikasi ke Atas (Upward Communication) dan Komunikasi Ke Bawah (Downward Communication).

Sedangkan citra positif adalah sebuah definisi yang bersifat abstrak namun dapat dirasakan seperti penilaian baik dan buruk, penerimaan segala tanggapan positif maupun negatif terhadap suatu organisasi dari publik (masyarakat), sedangkan citra yang akan dipakai peneliti adalah citra positif (bayangan).



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran
(Sumber: Pemikiran Peneliti)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumbernya.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Metode penelitian merupakan anggapan dasar tentang suatu hal yang dijadikan sebagai pijakan berpikir dan bertindak dalam melaksanakan suatu penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, dengan pendekatan kualitatif ialah suatu riset yang menggunakan cara berpikir induktif yang berangkat dari umum (tatanan konsep). Kemudian penelitian ini menggunakan Penelitian deskriptif kualitatif dimana penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian.

Alasan peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif kualitatif yaitu agar dapat menjelaskan sesuai dengan fakta-fakta yang terjadi di lapangan berkaitan dengan tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana proses komunikasi publik yang dilakukan dalam membangun citra positif (Lexi J.Moleong, 2015).

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian kota Pekanbaru yang beralamat di Komplek Perkantoran Walikota Pekanbaru Lt. III, Jalan Abdul Rahman Hamid Kelurahan Tuah Negeri Kecamatan Tebayan Raya. Adapun DISKOMINFOSAN kota Pekanbaru menjadi lokasi penelitian karena di DISKOMINFOSAN itu sendiri memiliki bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik yang mana sangat objektif dijadikan tempat penelitian tentang strategi komunikasi publik dalam membangun citra positif melalui media Online www.pekanbaru.go.id. Penelitian ini dilakukan mulai dari Bulan September 2023-Desember 2023.

3.3 Sumber Data Penelitian

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang dihimpun dari sumbernya secara langsung dan diolah sendiri oleh lembaga yang bersangkutan dan dapat dimanfaatkan. Data primer ini dapat berbentuk opini dari subjek secara individual atau kelompok, dan juga hasil wawancara terhadap karakteristik benda (fisik), kejadian, kegiatan, dan hasil suatu pengujian tertentu. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari hasil wawancara dengan informan utama yakni Plh. Kepala Bidang Informasi Komunikasi Publik, Pengelola Pengaduan Masyarakat, Analisis konten, dan analisis berita.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari secara tidak langsung melalui media perantara atau yang dihasilkan dari pihak lain yang digunakan oleh lembaga lainnya yang bukan pengolahannya, tetapi dapat dimanfaatkan dalam penelitian tertentu. Data sekunder dalam penelitian ini yaitu hasil dokumentasi penelitian berupa dokumentasi foto berupa screen shot *website*, dokumentasi data pendukung laporan pengelolaan kegiatan di Bidang IKP Dinas Kominfotiksan, dan Data dari internet.

3.4 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah subjek yang paling memahami informasi tentang penelitian sebagai pelaku atau orang lain yang memahami objek penelitian. Informan penelitian terdiri dari dua bagian, yakni informan kunci dan informan pendukung.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 3. 1 Informan Penelitian

No.	Jabatan	Jumlah	Keterangan
1	Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian kota Pekanbaru	2	Informan Kunci
2	Bidang Layanan dan Pengendalian Informasi Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian kota Pekanbaru	1	Informan Pendukung
3	Bidang Kemitraan Informasi Masyarakat Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian kota Pekanbaru	1	Informan Pendukung
4	Masyarakat Kota Pekanbaru	4	Informan Pendukung
Jumlah			8

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data informasi dan mengumpulkan data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa jenis teknik pengumpulan data, yaitu:

1. Wawancara

Menurut Moleong, wawancara adalah aktivitas percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yaitu orang yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yaitu orang yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Selain itu, wawancara merupakan proses untuk memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian tersebut, dengan melakukan tanya jawab antara pewawancara dan yang diwawancarai. Kegiatan wawancara dilakukan sebagai teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti secara mendalam. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara secara langsung (tatap muka) dan juga secara daring media sosial (Whatsapp) (Ismail Nurdin & Sri Hartati, 2019).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode yang digunakan untuk menelusuri data historis yang ada dalam bentuk tulisan yaitu surat, catatan harian, dan laporan, ataupun foto, video, dokumen, hardisk atau film. Adapun di dalam penelitian ini dokumentasi yang di dapat melalui data penelitian berasal dari dokumentasi Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian kota Pekanbaru melalui berbagai media yang dimiliki, buku dan web yang berkaitan dengan isu penelitian dan juga melalui wawancara masyarakat.

3. Validasi Data

Teknik validitas yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu teknik triangulasi data. Triangulasi data adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data untuk pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Menurut Patton, terdapat empat jenis teknik triangulasi yang dapat digunakan dalam penelitian, di antaranya (Arikunto Suharsimi, 2016):

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber yaitu pemeriksaan sumber yang memanfaatkan jenis sumber data yang tidak sama untuk menggali data yang sejenis.

2. Triangulasi Metode

Triangulasi metode merupakan inspeksi yang menekankan dalam penggunaan metode pengumpulan data yang tidak sama dan bahkan jelas untuk diusahakan mengarah dalam sumber data yang sama untuk menguji kemantapan informasinya.

3. Triangulasi Peneliti

Merupakan hasil penelitian baik di atas atau simpulan tentang eksklusif atau keseluruhannya bisa diuji validitasnya menurut beberapa peneliti yang lain.

4. Triangulasi Teori

Yaitu inspeksi data yang menggunakan perspektif lebih dari satu teori dalam membahas permasalahan yang sedang dikaji

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Validasi data yang digunakan pada penelitian ini adalah triangulasi sumber. Adapun sumber yang akan dikonfirmasi adalah data dari pemerintah Kota Pekanbaru dan masyarakat.

3. Teknik Analisis Data

Merujuk kepada permasalahan yang akan diteliti menggunakan teknik penelitian kualitatif deskriptif, maka dalam menganalisis data-data yang telah berhasil dikumpulkan tidaklah melakukan pengukuran tetapi lebih kepada menginterpretasikan keadaan subjek dan objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sesuai dengan fenomena yang ada di lapangan sebagaimana mestinya.

Adapun teknik analisis data yang penulis lakukan adalah menggunakan analisis interaktif model. Reduksi data, paparan data, penarikan kesimpulan dan verifikasi merupakan proses siklus dan interaktif. Menurut Miles dan Huberman menggunakan tiga tahapan yang harus dikerjakan dalam menganalisis data penelitian kualitatif, yaitu (1) reduksi data (*data reduction*); (2) paparan data (*data display*); (3) penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/verifying*) (Lexy J.Moleong, 2004).

1. Reduksi Data

Mereduksi data merupakan kegiatan merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dan mencari tema dalam polanya.

2. Paparan Data

Pemaparan data sebagai sekumpulan informasi tersusun, dan memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Penarikan simpulan merupakan hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

4.1 Deskripsi Umum Diskominfo Pektanbaru

4.2 Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pektanbaru

Sesuai berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) Kota Pektanbaru Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pektanbaru dan ditindaklanjuti dengan Peraturan Walikota Pektanbaru Nomor 13 Tahun 2018 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pektanbaru. Sebagai unsur Perangkat Daerah menjalankan tugas melaksanakan sebagian urusan rumah tangga daerah yang meliputi hubungan pemberdayaan potensi informasi, penyampaian informasi baik langsung maupun melalui media, pengembangan aplikasi TIK, statistik dan persandian. Perangkat Daerah mempunyai fungsi sebagai berikut (Dinas Komunikasi Informatika Statistik, 2022):

1. Membantu Walikota dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika, bidang statistik serta bidang persandian dan tugas pembantuan lainnya.
2. Perumusan dan menetapkan kebijakan teknis di bidang komunikasi, informatika, statistik dan persandian.
3. Perumusan dan penetapan rencana umum urusan di bidang komunikasi, informatika, statistik dan persandian.
4. Perumusan peraturan dan perundang-undangan daerah serta kebijakan teknis di bidang komunikasi, informatika, statistik dan persandian.
5. Pengkoordinasian, pengawasan dan pengendalian program dan kegiatan di bidang komunikasi, informatika, statistik dan persandian.
6. Pengkoordinasian dan pengarahan pengelolaan perizinan dan non perizinan yang didelegasikan kepada dinas.
7. Pelaporan pelaksanaan tugas, saran dan pertimbangan kepada Walikota sebagai bahan evaluasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

8. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Visi dan Misi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Riau sebagai berikut:

1. Visi

“Terwujudnya Layanan Komunikasi dan Informatika Yang Handal dan Saing”

2. Misi

a. Memperluas jangkauan layanan teknologi informasi ke seluruh masyarakat Provinsi Riau dengan membangun infrastruktur jaringan komunikasi dan informatika hingga ke pedesaan

b. Mewujudkan manajemen penyelenggaraan pemerintah yang baik (*good governance*), efektif, efisien, profesional, transparan dan akuntabel melalui komunikasi dan informatika.

c. Meningkatkan peran serta masyarakat dalam rangka mewujudkan informasi yang beretika dan bertanggung jawab.

4.2.1 Tugas, Fungsi dan Struktur Daerah

Sebagai Perangkat daerah yang keberadaannya berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru. Sedangkan tugas dan fungsi Perangkat Daerah berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru nomor 13 Tahun 2018 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru. Penjabaran Tugas pokok dan fungsi unsur organisasi sebagai berikut:

1. Kepala Dinas

Kepala dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian mempunyai tugas membantu Walikota dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika, bidang statistik serta bidang Persandian dan tugas pembantuan lainnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- a. Perumusan dan penetapan visi dan misi serta Rencana Strategis (Renstra) dan Rencana Kerja (Renja) Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian.
- b. Perumusan dan menetapkan kebijakan teknis di bidang komunikasi, informatika, statistik dan persandian.
- c. Perumusan dan penetapan rencana umum urusan dibidang komunikasi, informatika, statistik dan persandian.
- d. Perumusan peraturan dan perundang-undangan daerah serta kebijakan teknis dibidang komunikasi, informatika, statistik dan persandian.
- e. Pengkoordinasian, pengawasan dan pengendalian program dan kegiatan dibidang komunikasi, informatika, statistik dan persandian
- f. Pengkoordinasian dan pengarahan pengelolaan perizinan dan non perizinan yang didelegasikan kepada dinas.
- g. Perencanaan dan pengembangan serta pembinaan pegawai.
- h. Pembagian tugas dan petunjuk kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar bawahan mengerti dan memahami pekerjaannya.
- i. Pemeriksaan pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya.
- j. Pengevaluasian tugas berdasarkan informasi, data, laporan yang diterima untuk bahan penyempurnaan lebih lanjut.
- k. Pelaporan pelaksanaan tugas, saran dan pertimbangan kepada Walikota sebagai bahan evaluasi.
- l. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2. Sekretariat

Mempunyai tugas merencanakan, menyusun, merumuskan dan melaksanakan program kerja kesekretariatan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Untuk melaksanakan tugas sekretariat berfungsi:

- a. Pelaksanaan koordinasi penyusunan rencana kerja Dinas Komunikasi dan Informatika;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- b. Perencanaan, penyusunan, merumuskan dan melaksanakan serta mengkoordinir pelaksanaan program reformasi birokrasi
 - c. Penyelenggaraan kegiatan administrasi umum dan kepegawaian, keuangan, penatausahaan aset dan perlengkapan serta penyusunan program
 - d. Pelaksanaan tugas mewakili kepala dinas apabila yang bersangkutan berhalangan atau tidak berada di tempat
 - e. Pengkoordinasian dan pelaksanaan pelayanan dan pengaturan rapat dinas, upacara serta keprotokolan
 - f. Pengkoordinasian, pembinaan, perumusan laporan tahunan dan evaluasi setiap bidang sebagai pertanggungjawaban
 - g. Pengkoordinasian dan pembinaan pemeliharaan kebersihan, ketertiban dan keamanan kantor dan lingkungannya, kendaraan dinas serta perlengkapan gedung kantor;
 - h. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya
3. Bidang Pengelolaan Informasi dan Komunikasi Publik

Mempunyai tugas membantu sebagian tugas Kepala Dinas dalam melaksanakan pengelolaan dan layanan informasi dan komunikasi publik. Untuk melaksanakan tugas Pengelolaan dan Layanan Informasi dan Komunikasi Publik mempunyai fungsi:

 - a. Penyiapan bahan perumusan kebijakan di bidang penyuluhan dan pengendalian informasi, kemitraan informasi masyarakat dan pengembangan multi media.
 - b. Penyiapan bahan pelaksanaan kebijakan di bidang penyuluhan dan pengendalian informasi, kemitraan informasi masyarakat dan pengembangan multi media.
 - c. Penyiapan bahan penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria penyelenggaraan di bidang penyuluhan dan pengendalian informasi, kemitraan informasi masyarakat dan pengembangan multi media.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- d. Penyiapan bahan pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang penyuluhan dan pengendalian informasi, kemitraan informasi masyarakat dan pengembangan multi media.
 - e. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan di bidang penyuluhan dan pengendalian informasi, kemitraan informasi masyarakat dan pengembangan multi media
 - f. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya
4. Bidang Statistik
- Bidang Statistik dan Persandian mempunyai tugas membantu sebagian tugas Kepala Dinas dalam melaksanakan layanan Statistik dan Persandian. Untuk melaksanakan tugas Statistik dan Persandian mempunyai fungsi:
- a. Menyiapkan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang Statistik dan Persandian.
 - b. Penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria di bidang Statistik dan Persandian.
 - c. Pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang Statistik.
 - d. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan di bidang Statistik.
 - e. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
5. Bidang Persandian, Aplikasi, dan Tata Kelola SPBE
- Mempunyai tugas membantu sebagian tugas Kepala Dinas dalam melaksanakan penyelenggaraan e-Government dan teknologi informatika. Untuk melaksanakan tugas Penyelenggaraan e-Government dan Teknologi Informatika mempunyai fungsi:
- a. Penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang Persandian, Aplikasi, dan Tata Kelola SPBE.
 - b. Penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria di bidang Persandian, Aplikasi, dan Tata Kelola SPBE.
 - c. Pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang Persandian, Aplikasi, dan Tata Kelola SPBE.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- d. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan di bidang Persandian, Aplikasi, dan Tata Kelola SPBE.
 - e. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
6. Bidang Layanan Infrastruktur SPBE
- Mempunyai tugas menyusun rencana operasional dan menyusun bahan koordinasi bidang Layanan Infrastruktur SPBE berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam melaksanakan tugasnya, Bidang Layanan Infrastruktur SPBE mempunyai fungsi:
- a. Penyiapan bahan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang Layanan Infrastruktur SPBE.
 - b. Penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria di bidang Layanan Infrastruktur SPBE.
 - c. Pemberian bimbingan teknis dan supervisi di bidang Layanan Infrastruktur SPBE.
 - d. Pemantauan, evaluasi dan pelaporan di bidang Layanan Infrastruktur SPBE.
 - e. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Bedasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan mengenai komunikasi publik pemerintah kota Pekanbaru dalam membangun citra positif dapat kesimpulan sebagai berikut.

Pemerintah kota Pekanbaru telah melakukan komunikasi publik dengan dua pola, yaitu *top-down* dan *bottom-up*. Pertama, komunikasi publik atas ke bawah Alur komunikasi *top-down* dapat dilihat dari arahan Wali Kota, kemudian dilanjutkan ke redaktur untuk dibahas dan didiskusikan Bahasa redaksi yang akan disampaikan ke Web, setelah itu disampaikan ke admin publikasi *website* untuk diupload. Sedangkan *bottom-up communication* dapat dilihat dari adanya aspirasi dan pengaduan masyarakat melalui SP4N LAPOR, yang dikirimkan oleh publik pengelola pengaduan publik tersebut. Kemudian disampaikan kepada OPD terkait, untuk dapat dicarikan solusi atau arahan terkait dengan laporan. Setelah itu, barulah pihak OPD menyampaikan ke admin SP4N LAPOR agar disampaikan ke publik. Komunikasi publik yang dilakukan Pemerintah Kota Pekanbaru melalui portal web pekanbaru go id tersebut membuka komunikasi dua arah dan aliran komunikasi pun dilakukan secara sistematis dan terstruktur dalam mengemas informasi dan komunikasi sehingga menimbulkan citra positif masyarakat.

6.2 Saran

Setelah melakukan penelitian dan kemudian menganalisis data yang telah peneliti dapatkan dari komunikasi publik pemerintah kota Pekanbaru dalam membangun citra positif melalui media online www.pekanbaru.go.id , maka penulis ingin memberikan beberapa saran kepada pemerintah kota Pekanbaru, di antaranya yaitu:

1. Pemerintah Kota Pekanbaru masih harus perlu mengembangkan model komunikasi publik dengan mengutamakan komunikasi secara penuh terhadap publiknya serta fokus pada upaya membangun hubungan dan pemahaman bersama, seperti memberikan kolom komentar dan respon balik terhadap

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

komentar dari masyarakat di www.pekanbaru.go.id, sehingga memungkinkan *website* tersebut menjadi platform untuk berdiskusi.

2. Menyediakan *Widget* khusus penyandang disabilitas/difabel. Tidak semua *website* dapat dibaca oleh penyandang disabilitas, terutama disabilitas yang menerapkan cara berbeda dalam menggunakan komputer atau ponsel. Sebab itu, pembuat *website* sebaiknya mengetahui prinsip dan metode membuat situs yang dapat diakses semua pengguna dengan berbagai latar kemampuan.



UIN SUSKA RIAU



DAFTAR PUSTAKA

- Azjiiz, Ahmad Zamroni, & Erman Anom. "Strategi Humas Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional Dalam Menciptakan Citra Positif Kementerian." *Journal of Management and Bussines (JOMB)* vol.5, no. 1 (2023): 82–93.
- Abdugoro, M. Linggar. *Teori & Profesi Kehumasan: Serta Aplikasinya Di Indoneisa*. Jakarta: Bumi Aksara, 2002.
- Afzal. *Metode Penelitian Kualitatif*. Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2019.
- Andianto, Elvinaro, Lukiat Komala, & Siti Karlinah. *Komunikasi Massa : Suatu Pengantar*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2014.
- Aw, Suratno. *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2018.
- Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru. *Kota Pekanbaru Dalam Angka*. Pekanbaru: BPS Kota Pekanbaru, 2023.
- Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, Dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana, 2005.
- Cangara, Hafied. *Perencanaan & Strategi Komunika*s. Jakarta: Grafindo Persada, 2013.
- Damayanti Syahriani, Mahmudi Siwi. "Pelaksanaan Corporate Social Responsibility Pada Pt. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar." *Jurnal Komunikasi Pembangunan* vol.16, no. 1 (2018): 54–74.
- Dasini, Ketut, Ni Luh Wiwik Eka Putri, & I Gusti Agung Ngurah Agung Yudha Pramiswa. "Strategi Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Pemerintah Kecamatan Gerokgak." *COMMENT : Jurnal Mahasiswa* vol.3, no. 1 (2023): 51–60.
<https://stahnmpukuturan.ac.id/jurnal/index.php/comment/article/view/3234>.
- Effendy, Onong Uchjana. *Ilmu, Teori Dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT Cita Aditya Bakti, 2017.
- J.Moleong, Lexi. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya Bandung, 2015.
- J.Moleong, Lexy. *Prosedur Penelitian*. Bandung: PT Rineka Cipta, 2004.
- Kotler, Philip, & Kevin Lane Keller. *Marketing Management*. Jakarta: Simbiosis Rekatama Media, 2009.
- Kriyantono, Rachmat. *Teknik Praktis Riset Komunikasi Kuantitatif Dan Kualitatif*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2006.
- Mardiana, Wike, Hamim, & Kendry Widiyanto. "Strategi Komunikasi Public

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Relations Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Jawa Timur.” *Jurnal Representamen* (2017): 1–6.

Maskhuri, Edy, & Minan Jauhari. “Strategi Komunikasi Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Pemerintahan Desa Bagorejo Kecamatan Srono Kabupaten Banyuwangi.” *Icon: Islamic Communication and Contemporary Media Studies* vol.1, no. 1 (2022): 15–27. <http://icon.uinkhas.ac.id/index.php/icon/article/view/2>.

Mulyana, Deddy. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Rosda Kary, 2019.

_____. *Metode Penelitian Komunikasi: Contoh-Contoh Penelitian Kualitatif Dengan Pendekatan Praktis*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2018.

Nasution, Ahmadriswan. *Bahan Ajar Teknik Komunikasi Publik*. Jakarta: Pusat Pendidikan dan Pelatihan BPS, 2020.

Nordin, Ismail, & Sri Hartati. *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Surabaya, 2019.

Oktari, Suhaini, Aliasari, & Muslimin. “Strategi Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan Dalam Membangun Citra Positif Pemerintah Daerah.” *Tabayyun: Journal of Journalism* vol.4, no. 1 (2023): 226–262. <http://jurnal.radenfatah.ac.id/index.php/tabayyun/article/view/18400>.

Pratiwi, Yenni Ratna. “Peran Media Sosial Pada Instansi Pemerintah.” *Kementerian Keuangan*. Last modified 2021. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-banjarmasin/baca-artikel/14257/Peran-Media-Sosial-Pada-Instansi-Pemerintah.html>.

Rheiza, & Awang Dharmawan. “KOMUNIKASI PUBLIK DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DALAM MENGINFORMASIKAN KEBIJAKAN PEMERINTAH.” *Commercium* vol.6, no. 3 (2023): 189–201.

Rizki Mulia, Tiara, Suheri Harahap, & Anang Anas Azhar. “Strategi Komunikasi Humas Lembaga Keswadayaan Masyarakat (LKM) Berkah Dalam Meningkatkan Citra Di Kelurahan Kedai Ledang Kecamatan Kisaran Timur Kabupaten Asahan.” *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, dan Pendidikan* vol.1, no. 11 (2022): 2517–2528. <https://www.publish.ojs-indonesia.com/index.php/SIBATIK/article/view/378>.

Risqiyah, Riza Nur, Rachmat Kriyantono, & Anang Sujoko. “Manajemen Media Relations Dalam Meningkatkan Citra Positif Dan Reputasi Perusahaan Di Era Artificial Intelligence.” *Metacommunication: Journal of Communication Studies* vol.6, no. 1 (2021): 53.

Rosi, Fathor, Agus Nu'man, Sandiko, & Fathor Rosi. “Strategi Komunikasi Publik Dalam Meningkatkan Citra Sekolah.” *Muróbbi: Jurnal Ilmu Pendidikan* vol.6, no. 1 (2022): 158–171.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Ruslan, Rosady. *Kiat Dan Strategi Kampanye Public Relations*. Jakarta: Grafindo Persada, 2005.
- . *Metode Penelitian : Public Relations Dan Komunikasi*. PT RajaGrafindo Persada, 2003.
- Satria, Rudi, & Herru Prasetya Widodo. “Strategi Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Sambas Dalam Meningkatkan Citra Kabupaten.” *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* vol.6, no. 1 (2017): 8–14. <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/364>.
- Satuki, Muhammad. “Strategi Komunikasi Hubungan Masyarakat Untuk Membangun Citra Positif Pemerintah Kabupaten Bima Bervisi ‘RAMAH’ (Religius, Aman, Makmur, Amanah, Handal).” *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan)* vol.6, no. 2 (2022): 2666–2673. <https://ejournal.mandalanursa.org/index.php/JISIP/article/view/3200>.
- Soemirat, Soleh, & Elvinaro Ardianto. *Dasar-Dasar Public Relations*. Jakarta: Remaja Rosdakarya, 2005.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Cv. Alfa Beta, 2010.
- Suharsaputra. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan Tindakan*. Bandung: Refika Aditama, 2012.
- Suharsimi, Arikunto. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Bina Aksara, 2016.
- Sukandar, Rudi, Lestari Nurhajati, Rani Chandra Oktaviani, & Xenia Angelica Wijayanto. “Komunikasi Publik Pemerintah Republik Indonesia Terkait Pandemi Covid-19 Di Indonesia.” *Perspektif* vol.11, no. 2 (2022): 771–778.
- Suryanto. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2015.
- Wattimena, Demy, Charles Johandersson Tiwery, & Nela Unenor. “Strategi Komunikasi Kepala Desa Dalam Membentuk Citra Positif Di Desa Silibata-Bata Kecamatan Aru Tengah Kabupaten Aru.” *Jurnal BADATI Ilmu Sosial & Humaniora* vol.8, no. 1 (2023): 150–162. <https://www.ojs.ukim.ac.id/index.php/badati/article/view/1001>.
- Yeni, Fitriani. “Analisis Pemanfaatan Berbagai Media Sosial Sebagai Sarana Penyebaran Informasi Bagi Masyarakat.” *Paradigma - Jurnal Komputer dan Informatika* vol.19, no. 2 (2017): 148–152. <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/paradigma/article/view/2120>.
- Yunus, Syarifudin, & Risman Sikumbang. *Jurnalistik Terapan*. Bandung: Ghalia Indonesia, 2010.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.