

Strategi Komunikasi Humas Protokol Sumatera Selatan Dalam Menjaga Citra Pemerintah Daerah

South Sumatra Protocol Pr Communication Strategy In Maintaining The Image Of Regional Government

Nurmala Sari Yahya¹, M. Ramadhani Setiawan², Muhammad Yudha Prayoga³, Abdur Razzaq⁴,
Muhamad Yudistira Nugraha⁵

Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang¹²³⁴⁵

Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikri No.Km.3, RW.05, Pahlawan Kec. Kemuning, Kota Palembang,
Sumatera Selatan 30126, Palembang, Indonesia

E-mail : nurmalasariyahya28@gmail.com, danibelakang666@gmail.com,
myudha587@gmail.com, abdurrazzaq_uin@radenfatah.ac.id,
myudistiranugraha_24052160018@radenfatah.ac.id

Published: July, 2025

ABSTRACT

This study aims to examine the communication strategy of the South Sumatra protocol public relations in maintaining the image of the local government. In the process of achieving this, the focus is on the public relations of the Palembang City Government and several communities living in the city of Palembang. Public relations plays an important role in every institution because public relations plays a role in shaping the image of the company/ institution. In shaping the image of an institution, public relations usually has extensive relations. This study aims to determine how the communication strategy of public relations protocol and its obstacles in improving the image of the local government. This type of research uses a qualitative approach. The results of this study indicate that the communication strategy carried out by the Public Relations protocol of the Palembang City Government is to build good communication with the public such as holding personal approaches, press conferences, press conferences, media gatherings. So all of that is solely to build good communication between the government and the media. So that ultimately will improve the image of the Palembang City Government. The obstacles faced by the Palembang City Government public relations are the delay in public relations receiving and disseminating correct information about government activities and policies to the public so that there are media that spread wrong news about the government. If this wrong news is not immediately corrected by the public relations, it will have an impact on the decline in the image of the Palembang City Government. To achieve the Palembang City Government's Public Relations goal of shaping the government's image, hard work, high discipline, and professional expertise in Public Relations are required.

Keywords: *Communication Strategy, Protocol Public Relations, Government Image*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji strategi komunikasi humas protokol Sumatera Selatan dalam menjaga citra pemerintah daerah. Dalam proses pencapaiannya difokuskan kepada humas Pemerintah Daerah Kota Palembang dan beberapa masyarakat yang tinggal di Kota Palembang. Humas memiliki peranan penting dalam setiap lembaga karena humas berperan dalam pembentukan citra perusahaan/ lembaga. Dalam membentuk citra suatu lembaga, humas biasanya memiliki relasi yang luas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi humas protokol serta hambatannya dalam meningkatkan citra pemerintah daerah. Jenis Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan strategi komunikasi yang dilakukan oleh Humas protokol Pemerintah daerah Kota Palembang adalah membangun komunikasi yang baik dengan publiknya seperti dengan mengadakan pendekatan secara personal, jumpa pers, konferensi pers, media gathering. Jadi semua itu semata-mata untuk membangun komunikasi yang baik antara pemerintah dengan media. Sehingga pada akhirnya akan meningkatkan citra Pemerintah Kota Palembang. Hambatan-hambatan yang dihadapi humas Pemerintah Kota Palembang adalah keterlambatan humas menerima dan menyebarkan informasi yang benar mengenai kegiatan dan kebijakan pemerintah kepada masyarakat sehingga adanya media yang menyebarkan berita yang salah tentang pemerintah. Bila berita yang salah ini tidak segera diluruskan oleh humas maka, akan berdampak pada penurunan citra Pemerintah Kota Palembang. Untuk mencapai tujuan Humas Pemerintah Kota Palembang

dalam membentuk citra pemerintahan maka diperlukan kerja keras, disiplin yang tinggi, dan keahlian yang profesional dalam bidang Public Relations.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, Humas Protokol, Citra Pemerintah

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan berfungsi sebagai entitas utama dalam menyediakan kenyamanan fasilitas, dan kepuasan bagi Masyarakat serta mempengaruhi persepsi publik. Persepsi publik ini memiliki dampak signifikan pada citra pemerintah Provinsi Sumatera Selatan sebagai sebuah entitas atau organisasi. Oleh karena itu, pemerintah Provinsi Sumatera Selatan menganggap penting untuk memiliki fungsi humas atau hubungan Masyarakat yang juga dikenal sebagai *Public Relations* (PR) guna memastikan citra mereka tetap positif dan terjaga dengan baik (Ega Puza Satria, Yanuar Saswita, 2023).

Public Relations/humas merupakan sebuah fungsi kepemimpinan dan manajemen yang membantu pencapaian tujuan sebuah organisasi, membantu mendefinisikan filosofi, dan memfasilitasi perubahan organisasi serta berkomunikasi dengan semua masyarakat internal dan eksternal yang relevan untuk mengembangkan hubungan yang positif (Lattimore *et al.*, 2010). Berdasarkan definisi tersebut, bahwa dengan adanya humas di Pemerintah Kota Palembang bisa lebih terkontrol dan memang merupakan tugasnya untuk membangun hubungan internal dan eksternal.

Public Relations/humas berfungsi membantu menjabarkan dan mencapai tujuan program pemerintah, meningkatkan sikap responsif pemerintah, serta memberi publik informasi yang cukup untuk dapat melakukan pengaturan diri sendiri. Seperti humas Pemerintah Kota Palembang yang dituntut untuk memiliki pengetahuan yang luas tentang kota Palembang. Masyarakat atau publik sangat membutuhkan informasi-informasi yang berkaitan dengan kota Palembang.

Strategi komunikasi yang dibangun oleh bagian Hubungan Masyarakat (humas) atau *public relations* dapat menanamkan kepercayaan kepada publik tidak hanya untuk memperoleh citra positif. Tetapi citra positif yang sudah dibangun perlu dipertahankan, karena memiliki pengaruh dengan reputasi pemerintahan. Begitu kepercayaan publik luntur akibat reputasi negatif maka akan sulit bagi pemerintahan untuk memulihkan kepercayaan tersebut (Herlina, 2015).

Berdasarkan uraian diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam strategi komunikasi humas protokol sumatera selatan dalam menjaga citra pemerintah daerah.

Masalah Penelitian

Bagaimana strategi komunikasi humas protokol sumatera selatan dalam menjaga citra pemerintah daerah?

Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi humas protokol sumatera selatan dalam menjaga citra pemerintah daerah.

Kerangka Teoritis dan Konsep

Dalam memahami masalah yang diangkat dalam penelitian ini, diperlukan sudut pandang yang akan menentukan dari arah mana analisis akan dilakukan. Fokus utama dari penelitian ini adalah ingin memahami dan mendapat gambaran yang jelas mengenai strategi komunikasi, faktor pendukung dan penghambat yang terjadi pada humas dalam meningkatkan citra Pemerintah Daerah. Berikut kerangka teori dan konsep yang diakan digunakan pada penelitian ini adalah:

a. Strategi Komunikasi

Strategi komunikasi merupakan paduan perencanaan komunikasi (*communication planning*) dengan manajemen komunikasi (*communication management*) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Strategi komunikasi ini harus mampu menunjukkan bagaimana operasionalnya secara

praktis harus dilakukan, dalam arti kata bahwa pendekatan (*approach*) bisa berbeda-beda sewaktu-waktu tergantung pada situasi dan kondisi (Mulyana, Octavianti and Bajari, 2019).

b. Humas atau *public relations*

Humas atau *public relations* adalah hubungan yang terbuka dengan masyarakat. Humas memasyarakatkan kebijaksanaan untuk mempengaruhi pendapat masyarakat, atau suatu penyebaran pengaruh secara sadar dan terencana (Iskandar, 2018). Namun, secara umum humas adalah aktivitas komunikasi dua arah dengan publik (perusahaan/ organisasi), yang bertujuan untuk membuka saling pengertian, saling percaya, saling membentuk/ kerjasama. Berdasarkan definisi di atas penulis menyimpulkan bahwa dalam public relations itu terdapat suatu usaha atau suatu kegiatan untuk menciptakan keharmonisan atau sikap budi yang menyenangkan antara suatu badan dengan publiknya supaya instansi atau lembaga yang di tempatnya dapat terjaga dengan baik.

c. Citra

Citra adalah perasaan, gambar diri publik terhadap perusahaan, organisasi atau lembaga: kesan yang dengan diciptakan oleh suatu objek, orang atau organisasi. Citra dengan sengaja diciptakan dengan agar bernilai positif dan citra ini sendiri merupakan aset penting dari suatu perusahaan atau lembaga. Istilah lain Citra adalah Favourable Opini (opini yang menguntungkan).

Dengan demikian, untuk meningkatkan citra Pemerintah Kota Palembang, maka humas membutuhkan strategi komunikasi yang efektif, sehingga tepat sasaran guna terciptanya lingkungan pemerintahan dengan nama baik di mata masyarakat.

METODE PENELITIAN

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah penelitian kualitatif. penelitian kualitatif adalah suatu metode penelitian yang digunakan untuk mengungkapkan permasalahan dalam kehidupan kerja organisasi pemerintahan, swasta, kemasyarakatan, kepemudaan, perempuan, organisasi, seni dan budaya, sehingga dapat dijadikan suatu kebijakan untuk dilaksanakan demi kesejahteraan bersama. Seperti yang akan diteliti oleh peneliti yaitu Strategi Komunikasi Humas dalam Meningkatkan Citra Pemerintah Daerah. Maka peneliti harus lebih mendalam untuk berinteraksi dan berkomunikasi terhadap yang diteliti seperti pengamatan fenomena yang lebih mendalam.

Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Biro Humas dan Protokol Setda Provinsi Sumatera Selatan (Humas dan Protokol Sumatera Selatan) yaitu di Jalan Kapten A. Rivai No. 3, Sungai Pangeran, Ilir Timur I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30121, Indonesia.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data dilakukan melalui:

a. Wawancara

Wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan kepada suatu masalah tertentu dan merupakan proses tanya jawab lisan dimana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik. Wawancara ini bertujuan menggali pemahaman mendalam tentang strategi pesan, media komunikasi dan respon konsumen.

b. Observasi

Observasi merupakan cara pengumpulan data melalui proses pencatatan perilaku subjek atau objek atau kejadian yang sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu-individu yang diteliti. Observasi pada penelitian ini adalah observasi terstruktur. Beberapa informasi yang diperoleh dari hasil observasi adalah ruang, perilaku, kegiatan, objek, perbuatan, kejadian atau peristiwa, waktu dan perasaan. Dimana pada penelitian ini, peneliti mengamati strategi komunikasi humas dalam meningkatkan citra Pemerintah Daerah.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumentasi yang

berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumentasi yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Humas Pemerintah Kota Palembang dalam Menjalankan Tupoksinya

Unsur yang paling penting dalam komunikasi bukan hanya sekedar pada apa yang ditulis atau dikatakan, tetapi lebih pada karakter seseorang dan bagaimana menyampaikan pesan kepada si penerima pesan. Jika kata-kata ataupun tulisan dibangun dari hubungan antar sesama manusia, bukan dari diri seseorang yang paling dalam (karakter), maka orang lain akan melihat atau membaca sikap seseorang.⁸⁶ Jadi syarat utama dalam komunikasi efektif adalah karakter yang kokoh yang dibangun dari pondasi integritas pribadi yang kuat.

Secara umum, humas harus mampu menjadi jembatan atau penghubung antara pemerintah dengan media khususnya dan umumnya kepada masyarakat. Humas Pemerintah Kota Palembang merupakan unsur yang utama dalam proses komunikasi dalam menyampaikan pesan kepada masyarakat Kota Palembang. Adapun tugas dan fungsi dari humas adalah sebagai berikut:

1) Tugas dan fungsi humas Pemerintah Kota Palembang

Dalam organisasi Sekretariat Daerah Kota Palembang di dalamnya terdiri dari sebelas bagian dengan tugas dan fungsinya masing-masing. Salah satunya adalah bagian Humas. Selanjutnya bagian Humas bertugas memfasilitasi perumusan kebijakan, koordinasi program dan pelayanan urusan kehumasan meliputi binahubungan media, dokumentasi, penerbitan, data dan informasi.

2) Tugas dan fungsi Humas sebagai pembina hubungan yang harmonis dengan publiknya

Sebagai Humas Pemerintah Kota Palembang juga berkewajiban membangun, menciptakan serta membina hubungan yang baik dengan segenap unsur yang menjadi publiknya. Selain itu, humas harus menyampaikan informasi yang akurat, resmi dan dapat dipercaya agar tidak timbul isu-isu yang tidak benar.

3) Pelaksanaan tugas Humas sehari-hari sebagai fasilitator komunikasi

Dalam hal ini, praktik public relation bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak pemerintah dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan atau diharapkan oleh publiknya. Di pihak lain, humas juga dituntut mampu menjelaskan kembali keinginan, kebijakan dan harapan pemerintah kepada publik. Sehingga dengan komunikasi timbal balik tersebut dapat tercipta saling pengertian, mempercayai, dan mendukung dari kedua belah pihak.

Dalam bidang fasilitator komunikasi ini humas Pemerintah Kota Palembang dituntut harus mampu memfasilitasi komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat agar terciptanya komunikasi yang baik di antara kedua belah pihak. Sehingga pada akhirnya akan meningkatkan citra Pemerintah Kota Palembang.

Strategi Komunikasi Humas dalam Meningkatkan Citra Pemerintah Daerah Kota Palembang

Dalam menyampaikan informasi tentang kegiatan yang telah dilakukan oleh pemerintah Kota Palembang, humas membutuhkan strategi komunikasi agar dapat menanamkan kepercayaan kepada masyarakat untuk meningkatkan citra pemerintah Kota Palembang.

Sebagaimana dikutip dari Hafied Cangara, bahwa dalam teori Middleton, Strategi komunikasi adalah kombinasi yang terbaik dari semua elemen komunikasi mulai dari komunikator, pesan, saluran, penerima sampai pengaruh (efek) yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi yang optimal.

Mengenai strategi komunikasi yang digunakan humas dalam meningkatkan citra Pemerintah Kota Palembang, yaitu berdasarkan teori strategi komunikasi menurut Harold D. Laswell yang terdiri dari *who says what in which channel to whom with what effect*.

Apabila pertanyaan tersebut di atas dapat kita jawab, maka strategi komunikasi yang dilakukan humas dapat dijawab dengan memenuhi kriteria tersebut seperti *Who* : Humas Pemerintah Kota Palembang, *Say What* : Kegiatan Pemerintah Kota Palembang, *In Which Channel* : Media cetak, elektronik, dan online, *To Whom* : Masyarakat Kota Palembang, *With What Effect* : Peningkatan citra Pemerintah Kota Palembang dan keberhasilan humas dalam menerapkan strategi komunikasinya.

Dengan demikian strategi komunikasi yang digunakan humas dalam meningkatkan citra Pemerintah Kota Palembang terdapat hubungan yang erat atas seluruh cara yang dipilih. Hal terpenting adalah

bahwa cara yang dipilih untuk mencapai suatu hasil tertentu sebagaimana dinyatakan dalam strategi komunikasi sebagai siapakah komunikatornya dengan sebagaimana mestinya.

1) Strategi komunikasi Humas guna meningkatkan citra

Strategi komunikasi yang humas gunakan tidak hanya terbatas dengan berkomunikasi secara langsung dengan masyarakat. Tetapi juga, perlu adanya peran serta media untuk menunjang kelancaran komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat. Sehingga pada akhirnya melalui kinerja humas akan meningkatkan citra Pemerintah Kota Palembang di mata Masyarakat.

Dari penjelasan wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi humas dalam meningkatkan citra Pemerintah Daerah Kota Palembang tersebut peneliti beranggapan, strategi komunikasi yang dilakukan humas sudah cukup baik. Karena menurut peneliti untuk meningkatkan citra harus adanya pengorbanan yang besar baik dari pemerintah maupun dari humas itu sendiri.

2) Pendekatan yang dilakukan Humas dalam meningkatkan citra pemerintah

Sebagai publisator dan ujung tombak sebuah instansi atau kunci sebuah lembaga Kota Palembang, maka humas memiliki energi sebagai upaya menciptakan sebuah iklim yang kondusif yaitu: melalui pendekatan kerjasama, maka peneliti sedikit membahas sebagai berikut: Pendekatan kerjasama merupakan upaya humas Pemerintah Kota Palembang dalam meningkatkan citra pemerintah dengan membina hubungan yang harmonis dengan berbagai kalangan, terutama hubungan dengan media. Agar terciptanya kerjasama dan jalinan komunikasi yang baik antara humas pemerintah dengan media dalam menyebarluaskan informasi tentang pemerintah Kota Palembang.

3) Media yang digunakan Humas untuk meningkatkan citra Pemerintah Kota Palembang

Dalam proses strategi komunikasi yang dilakukan oleh humas Pemerintah Kota Palembang tidak lepas dari sarana dan media komunikasi, baik itu menggunakan media cetak, elektronik, dan online. Adapun media yang digunakan humas Pemerintah Kota Palembang sebagai berikut:

a. Media Cetak

Media cetak yang dimaksud ialah sarana komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi dengan cara dicetak. Adapun media cetak yang digunakan oleh humas dalam menyampaikan informasi mengenai Pemerintah Kota Palembang, antara lain:

1) Koran

Koran merupakan media cetak yang banyak dibaca oleh masyarakat yang ada di Kota Palembang.

2) Baliho dan Spanduk

Baliho dan spanduk dimanfaatkan sebagai salah satu media untuk meningkatkan citra Pemerintah Kota Palembang.

b. Media Elektronik

Media elektronik merupakan alat yang digunakan dalam penyampaian pesan dari sumber kepada khalayak (masyarakat). Media elektronik ini banyak digunakan pada lembaga/organisasi baik di bidang pemerintahan, hukum, niaga ataupun jasa dengan tujuan agar pesan yang disampaikan mudah diterima dan diingat serta kecepatan berita dan daya pengaruh yang tinggi.

Adapun media elektronik yang digunakan oleh humas dalam menyampaikan informasi mengenai Pemerintah Kota Palembang, antara lain:

1) Radio

Radio adalah salah satu media elektronik yang sangat dikenal oleh masyarakat hingga sampai sekarang pun masih tetap eksis digunakan, karena proses komunikasinya yang cukup efektif walaupun daya jangkau radio terbatas.

2) Televisi

Televisi merupakan media elektronik kedua setelah radio yang digunakan humas Pemerintah Kota Palembang untuk mengkomunikasikan dan memberikan informasi kepada Masyarakat.

c. Media Online/Internet

Humas Pemerintah Kota Palembang memiliki website resmi yaitu www.palembang.go.id dan www.pengaduanpalembang.com yang berisikan informasi mengenai

program yang dilakukan oleh humas Pemerintah Kota Palembang serta menampung pengaduan masyarakat.

4) Mengukur keberhasilan Humas dalam meningkatkan citra Pemerintah Daerah Kota Palembang

Dalam penelitian ini untuk mengukur berhasilnya humas dalam meningkatkan citra Pemerintah Kota Palembang di mata masyarakat maka, peneliti melakukan wawancara kepada beberapa masyarakat yang berada di Kota Palembang mengenai citra Pemerintah Kota Palembang, seperti:

Yudha Erwanto (24) merupakan warga Sekip Ujung, Kecamatan Kemuning yang bekerja sebagai Penyiar Radio Nian FM Palembang mengatakan:

“Strategi komunikasi humas adalah mengekspos setiap kegiatan Pemerintah Kota Palembang. Entah kegiatan yang langsung terjun ke masyarakat itu yang paling penting yang tujuannya adalah memberitahu masyarakat luas, bahwa pemerintah itu memang benar melakukan kegiatan yang dibutuhkan oleh masyarakat seperti pembangunan fasilitas dan sebagainya.”.

Faktor Pendukung dan Penghambat Humas dalam Menerapkan Strategi Komunikasinya

Dalam suatu lembaga/organisasi khususnya humas Pemerintah Kota Palembang dalam melaksanakan kegiatannya terkait dengan meningkatkan citra pemerintah di mata masyarakat sudah tentu akan mengalami kelancaran dan keberhasilan dalam menerapkan strategi komunikasinya. Berdasarkan hal ini yang menjadi faktor pendukung strategi komunikasi humas, sebagaimana yang disampaikan oleh Amiruddin Sandy bahwa “Untuk masalah faktor pendukung mungkin bisa dikatakan ada beberapa faktor yang mendukung seperti sumber daya manusia yang memadai sesuai dengan keahliannya masing-masing serta sarana dan prasarana yang memadai.

Ditambahkan juga oleh Fauziah Oktaviana mengenai faktor pendukung humas yaitu “Dalam menerapkan strategi komunikasinya humas juga didukung oleh seluruh media yang mudah dihubungi, komunikasinya juga cepat dan tanggap dengan wartawan. Kemudian masyarakat yang aktif dalam menyampaikan kritik dan saran kepada pemerintah melalui humas.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam penulisan jurnal ini, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kinerja humas protokol Pemerintah daerah Kota Palembang dalam menjalankan tupoksinya yaitu humas Pemerintah Kota Palembang sebagai penyampai informasi sekaligus sebagai jembatan penghubung antara pemerintah kota dengan masyarakat menjadi tugas pokok dan fungsi utama humas, karena apabila informasi tersebut tidak disampaikan kepada masyarakat maka akan berdampak besar kepada citra Pemerintah Kota Palembang.
2. Strategi komunikasi humas dalam meningkatkan citra Pemerintah Kota Palembang yaitu humas sebagai jembatan atau penghubung antara pemerintah dengan media cetak, elektronik dan online. Kemudian dengan membangun komunikasi yang baik dengan publiknya seperti dengan mengadakan pendekatan secara personal, institusi, jumpa pers, konferensi pers, media gathering. Jadi semua itu semata-mata untuk membangun komunikasi yang baik antara pemerintah dengan media. Sehingga pada akhirnya akan meningkatkan citra Pemerintah Kota Palembang.
3. Faktor pendukung dan penghambat humas dalam menerapkan strategi komunikasinya yaitu humas didukung oleh sumber daya manusia yang sesuai dengan keahliannya masing-masing, kemudian adanya sarana dan prasarana yang memadai sehingga strategi komunikasi yang dilakukan oleh humas dapat berjalan dengan baik. Selain itu, ada juga beberapa faktor yang menghambat humas seperti keterlambatan humas menerima dan menyebarkan informasi yang benar mengenai kegiatan dan kebijakan pemerintah kepada masyarakat sehingga adanya media yang menyebarkan berita yang salah tentang pemerintah. Bila berita yang salah ini tidak segera diluruskan oleh humas maka, akan berdampak pada penurunan citra Pemerintah Kota Palembang.

Saran

Berdasarkan penelitian di atas, penulis menyarankan sebagai berikut:

1. Bagi humas Pemerintah Kota Palembang yang didukung oleh sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang memadai, agar humas dapat membangun komunikasi yang baik antara pemerintah dengan masyarakat dengan tujuan meningkatkan citra Pemerintah Kota Palembang.
2. Bagi masyarakat Kota Palembang agar menyampaikan keluhan dan saran langsung kepada humas Pemerintah Kota Palembang, untuk ditindaklanjuti oleh pemerintah demi terlaksananya program yang telah direncanakan.
3. Ketika masyarakat menerima informasi salah yang dipublikasikan oleh suatu media tentang Pemerintah Kota Palembang agar menanyakan langsung kepada humas Pemerintah Kota Palembang untuk memperoleh kejelasan informasi salah yang telah beredar.
4. Kepada peneliti selanjutnya jika ingin meneruskan penelitian ini maka, diberikan ruang penelitian mengenai upaya humas dalam meningkatkan branding perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ega Puza Satria, Yanuar Saswita, M.F. (2023) 'Peranan Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan Dalam Meningkatkan Hubungan Baik Dengan Media Massa', pp. 1–10.
- Herlina, S. (2015) 'Strategi Komunikasi Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintahan Di Kota Malang', 4(3), p. 493. Available at: www.publikasi.unitri.ac.id.
- Iskandar (2018) 'Strategi Humas Dalam Meluruskan Pandangan Masyarakat Terhadap Citra Pondok Pesantren (Studi Kasus di Pondok Pesantren Ar Riyadh 13 Ulu Palembang)'.
- Lattimore, D. *et al.* (2010) 'Public Relations: Profesi dan Praktik', p. 305.
- Mulyana, S., Octavianti, M. and Bajari, A. (2019) 'Sosialisasi Kebijakan Penghapusan Human Trafficking Di Kabupaten Indramayu', *Jurnal Manajemen Komunikasi*, 1(1). Available at: <https://doi.org/10.24198/jmk.v1i1.10063>.