Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Bandung Dalam Menangani Isu Negatif (Studi Kasus Penggusuran Tamansari 2019)

Keisa Chairani Apsari[1], Dindin Dimyati[2]
[1] Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, keisachairaniwrng@student.telkomuniversity.ac.id
[2] Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, rakeanwastu@telkomuniversity.ac.id

Abstract
The Bandung City Government developed a communication strategy to respond to the eviction of Tamansari in 2019. The purpose of this study was to determine the communication strategy of the Bandung City Government in dealing with the negative consequences of the eviction of Tamansari. Using a qualitative approach with a case study approach, theoretically based on the Cangara Communication Strategy Determination Stage. According to research, the Bandung City Government, especially the Bandung City Government Public Relations Institute, is a component that plays a role in the communication strategy program to deal with the negative issues of the 2019 Tamansari eviction. communication, namely: Determination of Communicators, Setting Targets, Composing Messages, Selection of Communication Media, and Evaluation. The Bandung City Government has succeeded in carrying out a communication strategy to deal with the negative issues of the 2019 Tamansari eviction by achieving the expected results, namely the reduction of negative issues reported by the public and the media; the construction of the Tamansari row house which is currently in the final stages and will be ready for habitation in 2022 and has regained the trust and support of the public, especially from the people of Bandung.

Keywords-communication strategy, bandung city government, negative issues

Abstrak
Pemerintah Kota Bandung menyusun strategi komunikasi untuk menyikapi penggusuran Tamansari tahun 2019. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi komunikasi Pemerintah Kota Bandung dalam menghadapi akibat negatif penggusuran Tamansari. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan pendekatan studi kasus, secara teoritis didasarkan pada Tahap Penentuan Strategi Komunikasi Cangara. Menurut penelitian, Pemerintah Kota Bandung, khususnya Lembaga Humas Pemerintah Kota Bandung, merupakan komponen yang berperan dalam program strategi komunikasi untuk menghadapi isu negatif penggusuran Tamansari 2019. Penelitian ini mengungkapkan bahwa strategi komunikasi Pemerintah Kota Bandung dalam menghadapi isu negatif penggusuran Tamansari tahun 2019 mengikuti tahapan strategi komunikasi, yaitu: Penetapan Komunikator, Penetapan Target, Penyusunan Pesan, Pemilihan Media Komunikasi, dan Evaluasi. Pemerintah Kota Bandung telah berhasil melakukan strategi komunikasi untuk menghadapi isu negatif penggusuran Tamansari 2019 dengan mencapaihasil yang diharapkan yaitu pengurangan isu negatif yang diberitakan oleh masyarakat dan media; pembangunan rumah deret Tamansari yang saat ini dalam tahap akhir dan akan siap huni pada tahun 2022 dan mendapatkan kembali kepercayaan dan dukungan publik, khususnya dari masyarakat Bandung.

Kata Kunci-strategi komunikasi, pemerintah kota bandung, penanganan isu negatif

I. PENDAHULUAN

Setiap lembaga, pemerintah, atau badan swasta biasanya memiliki hubungan masyarakat (humas) atau biasa disebut *Public Relations (PR).* Karena humas merupakan salah satu taktik untuk membangun citra positif perusahaan, lembaga, dan instansi, maka dari itu humas memegang peranan penting di setiap instansi. Lattimore (2010) menyatakan dalam penelitiannya tentang kegiatan kehumasan bahwa ada dua peran dalam fungsi humas, yaitu fungsi teknisi dan manajemen.

Humas melaksanakan tiga peran. Fungsi pertama adalah sebagai *explanatory person*, yang bertindak sebagai konsultan dalam menguraikan masalah, mengusulkan solusi, dan memantau implementasi kebijakan. Pekerjaan kedua adalah sebagai fasilitator komunikasi, yaitu seseorang yang bekerja dalam organisasi yang terikat erat dengan lingkungan dan bertanggung jawab untuk memelihara interaksi dan komunikasi dua arah. Ketiga, sebagai fasilitator pemecahan masalah, seseorang yang bekerja dengan senior untuk mengidentifikasi dan mengatasi kesulitan.

Berdasarkan fungsinya, humas tidak dapat dipisahkan dari opini publik karena humas mengembangkan opini publik dengan itikad baik dan keterlibatannya secara langsung. Humas, khususnya dalam pemerintahan, sangat penting dalam mengembangkan dan menyebarluaskan informasi baik secara internal maupun eksternal. Menurut Herlina dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (2014), humas berperan sebagai bagian dari pemerintah yang menawarkan informasi tentang kebijakan pemerintah, sanggahan tentang berita yang dapat merugikan pemerintah, dan informasi kepada publik tentang berbagai program pemerintah.

Di seputar pentingnya kehumasan, pada tahun 2019 terjadi peristiwa yang membentuk citra kurang baik Pemerintah Kota Bandung akibat pemberitaan Kota Bandung akibat pemberitaan media terkait penggusuran Kawasan Tamansari (Tri Isparanoto, news.detik.com 2019 diakses 9 Desember 2021). Proses penggusuran dalam rangka pembangunan rumah deret di lingkungan Tamansari berubah menjadi konfrontasi, sehingga menimbulkan isu negatif yang merusak citra

Pemerintah Kota Bandung. Hal ini disebabkan adanya ketidak setujuan kelompok wargapenghuni areal pembangunan rumah deret. Dalam disdukcapil.go.id (2019), Walikota Bandung, Alm. Oded Muhammad Danial, menjelaskan bagaimana empat kepala keluarga (KK) mengajukan gugatan ke pengadilan tata usaha negara (PTUN) atas terbitnya surat keputusan DPKP3 nomor 5382/1325A/DPKP3/2017 tentang Penetapan Ganti Rugi Bangunan, Mekanisme Relokasi dan Pelaksanaan Pembangunan Rumah Deretan Tamansari Tahun Anggaran 2017.

pada 12 Desember 2019, Pemkot Bandung menuntaskan penggusuran dengan bantuan Satuan Polisi Pamong Praja Kota Bandung, Polri, dan TNI. Kerusuhan masyarakat yang melawan pembangunan rumah deret Tamansari kepadaSatpol PP Kota Bandung, polisi, dan TNI mewarnai penggusuran areal pembangunan rumah deret Tamansari. Isu pemberitaan negatif media nasional yang mengemuka tentunya berdampak negatif terhadap citra Pemerintah Kota Bandung, seperti kecurigaan warga terhadap ketidakberpihakan pemerintah kota terhadap warga, sentimen warga terhadap pemerintah, kekerasan yang terjadi dalam konflik antara warga dengan aparat, dan kurangnya kepedulian pemerintah terhadap nasib warga yang digusur.

Beberapa media nasional, antara lain Detik News (Tri Ispantoro, News.detik.com 2019 diakses 9 Desember 2021), Kumparan (Bandungkiwari, Kumparan.com 2019 diakses 9 Desember 2021), Kompas (Novian Zainul Arifin, Kompas.tv 2019 diakses 19 Desember 2021), dan lainnya, membahas isu-isu negatif ini. Hal ini sudah cukup menjadi perbincangan di media. Butuh waktu yang cukup lama, mulai dari saat Dr. H. Dada Rosada, S.H., M.Si menjadi Wali Kota Bandung dari tahun 2003 hingga tahun 2013, hingga klimaks dari permasalahan yang terjadi dalam konflik saat proses penggusuran di Kawasan Tamansari di tahun 2019. Arief Eka Putra membenarkan hal tersebut sebagai narasumber untuk wawancara penelitian yang akan dilakukan peneliti pada tanggal 22 Februari 2022, Senin pukul 11.30 WIB hingga 12.30 WIB.

Mahfud MD menyatakan dalam Indonesia Lawyers Club edisi HAM era Jokowi pada 17 Desember 2019 bahwa kasus Tamansari yang sedang dalam sengketa tanah, telah menjadi milik sah secara hukum Pemerintah Kota Bandung sejak 16 April 1930 dan telah resmi terdaftar dengan nomor 0630 di BPKA Kota Bandung. Pemerintah kemudian menyewakannya hingga tahun 2010, ketika Pemerintah Kota Bandung memutuskan untuk menjadikan lahan tersebut bangunan layak huni, dan penyewanya diberhentikan. Studi ini menggambarkan bagaimana strategihumas Pemerintah Kota Bandung berhasil menangani kekhawatiran yang tidak menguntungkan ini melalui liputankhusus, program Bandung Menjawab, dan *media relations*.

Berdasarkan uraian topik permasalahan yang telah diangkat, penelitian ini menguraikan beberapa hal. Pertama, praktik komunikasi (tindakan nyata) yang dilakukan Pemerintah Kota Bandung dalam menangani isu negatif Penggusuran Tamansari 2019 sebagai upaya memperbaiki cita Pemerintah Kota Bandung. Kedua, kontestasi (pertarungan) yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Bandung, dalam membangun strategi praktik komunikasi dan menegaskan fakta mengenai isu negatif yang beredar.

Upaya Pemerintah Kota Bandung dalam menangani isu negatif yang berdampak pada citra Pemerintah Kota Bandung meliputi rangkaian penyusunan strategi dalam menangani polemik Penggusuran Tamansari dan pembangunan rumah deret Tamansari menjadi permasalahan yang menarik untuk dikaji lebih dalam, maka sebabitulah peneliti memberi judul penelitian yaitu: **"STRATEGI KOMUNIKASI PEMERINTAH KOTA BANDUNG DALAM MENANGANI ISU NEGATIF (Studi Kasus Penggusuran Tamansari 2019)"**

II. TINJAUAN LITERATUR

A. Humas

Humas adalah bidang yang berkaitan dengan pengelolaan citra dan reputasi publik suatu organisasi. Di ranah publik pekerjaan PR melibatkan manajemen krisis, hubungan pelanggan, hubungan karwayan, hubungan pemerintah, hubungan industrial, hubungan investor, hubungan media, mediasi, publisitas, penyusun siaran pers, dan hubungan pengunjung. Penilaian Bertrand (dalam Suryanto dan Gassing, 2016: 105) terhadap tiga tugas utama humas menekankan bahwa pertama, humas mengutakan kepentingan publik. Kedua, hubungan masyarakat membantu menjaga komunikasi yang baik tetap berjalan. Ketiga, menekankan nilai-nilai moral dan etika. Menurut Edward L. Bernays, PR melayani tiga tugas penting perusahaan.

Pertama, memberikan penjelasan faktual kepada publik. Kedua, mendorong individu untuk mengubah pandangan dan perilaku mereka. Ketiga, berusaha menyampaikan sikap organisasi kepada publik dan sebaliknya. Morissan (Management Public Relations, 2008: 14) menjelaskan bahwa humas memiliki enam bidang kegiatan, terutama manajemen hubungan masyarakat. Manajemen masalah adalah salah satu dari enam bidang tersebut. Hubungan masyarakat menggunakan manajemen masalah untuk mengatasi masalah yang muncul di dalam organisasi.Isu akan dikelola oleh humas dengan memanfaatkan manajemen isu agar tidak tumbuh dan berkembang menjadi konflik yang tidak diinginkan.

Manajemen isu meliputi dua tindakan mendasar, menurut Cutlip-Center-Broom (dalam Morissan, 2008:26) yaitu:

1. Identifikasi awal terhadap isu yang memiliki potensi untuk merugikan suatu organisasi.
2. Memberikan tanggapan mengenai isu agar meminimalisasi akibat dari munculnya isu.

Wartjck & Rude (dalam Kriyantono,2015:175) Wartjck & Rude, manajemen masalah adalah upaya meminimalkan kejutan yang menyertai perubahan sosial dan politik dengan berfungsi sebagai sistem peringatan sebelumnya terhadap potensi ancaman lingkungan dan upaya untuk mencapai tujuan yang lebih sistematis. Respon yang bersifat efektif terhadap isu-isu tertentu dengan melayani sebagai kekuatan koordinasi dan mengintegrasikan dalam sebuah organisasi.

B. Strategi Komunikasi

Rogers (dalam Cangara, 2013:61) mendefinisikan strategi komunikasi sebagai "sebuah desain yang dibuat untuk merubah perilaku manusia dalam skala yang lebih besar melalui transfer ide-ide baru."

Menurut seorang ahli perencanaan komunikasi, Middleton (dalam Cangara, 2013:61) strategi komunikasi adlaah perpaduan ideal dari semua faktor komunikasi, dimulai dengan komunikator, pesan, saluran (media), penerima, dan dampa (efek), yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi yang optimal. Strategi komunikasi memungkinkan pelaksanaan Tindakan komunikasi untuk target komunikasi yang ditetapkan sebagai target perubahan.

1. Tujuan Strategi Komunikasi

Tujuan strategi yang digunakan dalam penelitian ini menurut garis besar adalah memberikan arah untuk mencapai tujuan, dalam rangka melindungi kepentingan yang berbeda dan mengantisipasi setiap perubahan yang terjadi secara adil, agar pihak-pihak yang berkaitan dapat melanjutkan kelangsungan hidup secara efektif.

Menurut R. Wayne Pace, Brent D. Peterson, dan M. Dallas Burnett mengatakan bahwa strategi dalam komunikasi adalah tiga tujuan, yaitu (Effendy, 2015 : 35-34) :

a. Memastikan pesan diterima dengan baik oleh komunikan.
b. Membina penerimaan pesan dengan jelas.
c. Untuk memotivasi kegiatan.

2. Tahapan Strategi Komunikasi

Menurut Anwar Arifin (1984:59) membuat rencana dengan baik perlu menggunakan beberapa langkah yang perlu diikuti untuk Menyusun strategi komunikasi, yaitu :

a. Mengenal khalayak, merupakan langkah pertama bagi komunikatif agar komunikasi yang dilakukan dapat berjalan dengan efektif,
b. Menyusun pesan, setelah mengenal khalayak dan situasi, maka Menyusun pesan yang mampu menarik perhatian para khalayak. Pesan dapat berbentuk tema atau materi. Syarat utama yang mempengaruhi khalayakdari komponen pesan adalah dapat membangkitkan perhatian khalayak. Perhatian merupakan pengamatan yang terpusat. Suatu efektivitas komunikasi berawal dari adanya perhatian dari khalayak terhadap pesan – pesan yang disampaikan.
c. Menetapkan metode, di dalam dunia komunikasi, metode penyampaian dapat terlihat dari dua aspek : (1) menurut cara pelaksanaannya, yaitu semata – mata melihat komunikasi dari segi pelaksanaannya dengan melepaskan perhatian dari isi pesan tersebut. (2) menurut bentuk isi yaitu melihat komunikasi dari segi pernyataan atau bentuk pesan dan maksud yang dikandung.

Pelaksanaan metode komunikasi diwujudkan dalam bentuk :

a. Metode Redundancy

Metode ini mempengaruhi khalayak dengan cara mengulang pesan kepada khalayak. Selain itu, khalayak akan lebih mengingat pesan yang tersampaikan secara berulang. Komunikator dapat memiliki kesempatan untuk menyempurnakan kesalahan dalam penyampaian pesan sebelumnya.

b. Metode Canalizing

Pada metode ini, komunikator melakukan pengenalan terhadap khalayak dan mulai menyampaikan ide danpesan sesuai dengan kepribadian, sikap – sikap, dan motif khalayak.

Sedangkan menurut bentuk isinya, metode komunikasi diwujudkan dalam berbagai bentuk :

a. Metode Informatif

Di dalam dunia publistik atau yang biasa disebut komunikasi massa dikenal salah satu bentuk pesan yangmemiliki sifat informatif, yaitu suatu bentuk isi pesan, yang bertujuan mempengaruhi khalayak dengan jalan memberikan penerangan.

Penerangan ini memiliki arti menyampaikan sesuatu secara transparan atau apa adanya, diatas fakta –fakta dan data – data yang benar serta pendapat – pendapat yang benar pula. Seperti yang dikutip oleh Jaworto dalam buku Anwar Arifin "Strategi Komunikasi Sebuah Pengantar Ringkas" :

1. Memberikan informasi tentang fakta semata-mata, juga fakta bersifat kontroversial, atau
2. Memberikan informasi dan menuntun umum ke arah suatu pendapat

Maka dengan penerangan berarti, pesan – pesan yang dilontarkan itu, berisikan tentang fakta – fakta dan pendapat yang dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya, sehingga komunikan dapat berkesempatan untuk menilai dan menimbang pengambilan keputusan atas dasar pemikiran-pemikiran dalam bentuk pernyataan berupa keterangan, penerangan, serta berita.

b. Metode Edukatif

Metode ini berbentuk pesan yang berisi pendapat, fakta dan juga pengalaman mengenai kebenaran dan dapat dipertanggungjawabkan. Penyampaian isi pesan ini tersusun secara teratur dan berencana dengantujuan mengubah perilaku khalayak.

c. Metode Koersif

Adalah metode yang memberi pengaruh pada khalayak dengan cara memaksa, dengan metode ini khalayak dipaksa untuk menerima ide atau gagasan. Oleh karena itu, pesan dari metode komunikasi ini berisi pendapat dan ancaman.

d. Metode Persuasif

Suatu cara untuk mempengaruhi komunikan, dengan tidak terlalu berpikir kritis, bahkan metode ini dapat mempengaruhi khalayak secara tidak sadar. Pemilahan dan Penggunaan Media, media berfungsi sebagai alat yang dapat menyalurkan ide dalam upaya memberikan informasi kepada khalayak. Penyampaian pesan dalam penerapan metode komunikasi perlu didukung dengan keadaan dan kondisi khalayak, secara teknik dan metode yang akan diterapkan. (Arifin 1984:72-86)"

III. METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode penelitian kualitatif dengan metode pendekatan studi kasus berdasarkan penggunaan paradigma konstruktivisme di atas. Penelitian ini dikaitkan dengan penelitian kualitatif yang bersifat komparatif, deskriptif analitis, menitik beratkan pada makna, dan dengan data yang didapatkan melalui analisis dokumen dan hasil pengamatan (Moleong, 2012, hlm. 50-51).Dengan demikian peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif untuk menganalisis dokumen dan hasil pengamatan yang dilakukan terhadap strategi komunikasi apa saja yang dilakukan Humas pemerintah kota Bandung untuk meredam isu negatif yang menerpa tentang penggusuran kawasan Tamansari pada tahun 2019 selama penelitian berlangsung.

Sedangkan penggunaan metode pendekatan studi kasus diaplikasikan oleh peneliti dalam proses penelitian ini untuk menjawab permasalahan yang berhubungan dengan pertanyaan-pertanyaan dalam penelitian sepertibagaimana isu negatif penggusuran Tamansari pada tahun 2019 ini dapat muncul ke permukaan media, dan cara Humas pemerintah kota Bandung menangani juga meredam isu tersebut menggunakan strategi komunikasi yang diteliti. Penggunaan metode ini juga didukung oleh kegunaan metode pendekatan studi kasus yang dijelaskan oleh Fitrah (2017, p. 2014) yakni penelitian studi kasus dapat digunakan pada penelitian yang memiliki sifat eksplanatori untuk mendapatkan penjelasan kualitas, serta sebab dan akibat yang terdapat dalam objek penelitian.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Humas Kota Bandung yang terletak di Jalan Wastukencana, No.2, Babakan Ciamis, Kecamatan Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat, Indonesia.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

   Subjek pada penelitian ini adalah strategi komunikasi yang dilakukan oleh Humas pemerintah Kota Bandung sebagai upaya meredam dan mengatasi isu negatif yang di beritakan media pada tahun 2019mengenai penggusuran kawasan Tamansari.

2. Objek Penelitian

   Husein Umar menjelaskan objek penelitian dalam Umi Narimawati (2011: 29) bahwa objek penelitian dapat menjelaskan tentang siapa, apa, atau hal apa yang ditentukan peneliti dalam periode waktu kapan dan dimana penelitian tersebut dilakukan. Dengan penjelasan yang dikemukakan oleh sejumlah ahli dapat disimpulkan bahwa objek penelitian adalah tujuan dansasaran yang akan menjadi fokus saat penelitian berlangsung

D. Unit Analisis Data

Tabel 3.1 Unit Analisis Data

Unit Analisis	Indikator
Tahapan Penetapan Strategi Komunikasi	1. Memilih dan Menetapkan Komunikator 2. Menetapkan Tujuan Sasaran 3. Menyusun Pesan yang akan disampaikan 4. Memilih Media Komunikasi 5. Evaluasi

(Camara 2014 p. 33)

E. Informan Kunci

Informan kunci, yaitu mereka yang memiliki atau mengetahui informasi pokok yang sangat diperlukan dalam melakukan penelitian. Dalam penelitian ini peneliti mengambil 2 (dua) informan kunci yakni, Bapak Wiwid Septiyardi selaku Analisis Publikasi, Sub Bagian Komunikasi Pimpinan, Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kota Bandung, dan Bapak Arief Eka Putra selaku Pranata Komputer, Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Pemerintah Kota Bandung).

F. Informan Ahli

Informan Ahli, adalah sumber informasi tambahan yang di anggap mengetahui masalah yang di teliti, dalam penelitian ini peneliti menetapkan seorang Praktisi Hubungan Masyarakat, yakni Ibu Heny WahyuTamara yang juga selaku Certified Junior Public Relations dari BNSP.

G. Informan Pendukung

Informan pendukung, yaitu mereka yang terlibat secara langsung dalam interaksi yang diteliti. Oleh sebabitu peneliti menetapkan Bapak Yusuf Cahyadi selaku Kepala Seksi Penguatan Keterbukaan Informasi Publik Diskominfo (Pemerintah Kota Bandung)

H. Teknik Analisis Data

Proses analisis data kualitatif berawal dengan mencatat hasil penelitian di lapangan, dengan mencantumkankode agar sumber data tersebut tetap dapat di akses, hal ini dijelaskan oleh Seiddel dalam (Moleong, 2009, p. 248) mengenai teknik analisis data.

Dalam penelitian ini, peneliti menentukan reduksi data berdasarkan model Miles dan Huberman. (Ibrahim,2015, p. 109), Miles dan Huberman menjelaskan bentuk analisis data ini dilakukan secara interaktif, berkala hingga tuntas. Langkah dalam teknik analisis data kualitatif menggunakan model dari Miles dan Huberman terkutip dalam Sugiyono (2014, p. 92) dikategorikan seperti berikut :

1. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, menentukan hal pokok, berfokus pada hal yang penting, dengan mencari tema dan polanya. Dengan demikian data yang tereduksi akan terdeskripsikan secara lebih jelas dan memudahkan peneliti dalam pengumpulan data lebih lanjut. Tujuan utama penelitian kualitatif adalahyang dihasilkan oleh temuannya.

2. Penyajian Data

Langkah berikutnya adalah memonitoring data. Penyajian data dapat dilakukan dengan bentuk rangkumansingkat, bagan, *flowchart*, dan sejenisnya. Bentuk yang paling sering digunakan dalam penyajian data kualitatif berupa teks yang bersifat naratif. Penyajian data juga dapat memudahkan pemahaman apa yang terjadi, mengetahui hal-hal yang harus di kerjakan selanjutnya untuk peneliti agar dapat menarikkesimpulan dalam data yang telah di olah dan tersaji.

3. Penarikan Kesimpulan

Tahap terakhir dalam analisis data penelitian kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi kesimpulan yang telah dihasilkan, hal itu dijelaskan oleh Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2014, p. 99). Namun, kesimpulan yang ditarik di awal masih bersifat sementara dan dapat mengalami perubahan bila tidak ditemukannya bukti-bukti akurat sebagai pendukung dan pelengkap pada tahap pengumpulan data selanjutnya. Jika kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal terdukungoleh validitas bukti-bukti yang terkumpul dan konsistensi peneliti dalam melakukan pengumpulan data di lapangan, maka kesimpulan yang ditarik merupakan kesimpulan yang valid dan kredibel.

I. Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data salah satunya menggunakan metode triangulasi. Pawito (2017, p.97-100) menguraikan triangulasi sebagai sebuah pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang adapada luar data tersebut guna keperluan komparasi terhadap data tersebut. Peneliti dalam penelitian ini menggunakan metode triangulasi sumber yang berguna dalam membandingkan serta memeriksa kembali validitas suatu informasi dari sumber yang berbeda serta diperoleh dengan pembandingan hasil data pengamatan dan data hasil wawancara yang berasal dari sumber berbeda. Triangulasi sumber diterapkan oleh peneliti dalam penelitian ini dengan cara menanyakan pertanyaan yang sama melalui sumber yang berbeda yakni, Humas Pemerintah Kota Bandung, Praktisi Hubungan Masyarakat dan Dinas Komunikasi Informatika Kota Bandung (Diskominfo).

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 0.1 Hasil Penelitian

	Indikator	Hasil Penelitian
Tahapan Penetapan dan Penyusunan Strategi Komunikasi	Menetapkan Komunikator	- Dinas Perumahan Kawasan Permukiman Pertahanan, dan Pertamanan (DPKP3) - Camat Bandung Wetan - Lembaga Bagian Hukum - Kepala Bidang Penegak Hukum Satpol PP Kota Bandung

Menetapkan Target Sasaran	- Warga Tamansari RW 11 yang terdampak - Masyarakat Bandung secara luas - Kelompok penimbul isu negatif dan penentang kebijakan Pemerintah Kota Bandung
Menyusun Pesan	- Tim analisis publikasi melakukan pembuatan laporan dari analisis isu dan media monitoring oleh tim media krisis - Tim rekomendasi menerima laporan dan membuat rekomendasi tindak lanjut - Melakukan liputan khusus untuk mencari tahu data dan informasi di lapangan - Melakukan kemitraan media dengan media masa dengan membuat podcast, dan program terbuka publik - Pembuatan infografis untuk konten media sosial dan melakukan penyebaran informasi dan data melalui media secara masif - Melakukan audiensi dengan pimpinan dan target sasaran

Memilih Media Komunikasi	- Media Elektronik (TV dan radio) dengan melakukan media relations dengan media yang bermitra dengan pemerintah - Media Cetak (koran,baliho, spanduk) - Media sosial Instagram dan Twitter (@halobandung) - Website resmi Pemerintah Kota Bandung
Evaluasi	- Evaluasi diadakan rutindalam agenda tahunan - Evaluasi diadakan dalam bentuk rapat pimpinan - Evaluasi mencakup segala aspek dalam program yang dijalankan, tidak hanya strategi komunikasi namun meliputi semua aspek pembangunan rumah deret Tamansari - Evaluasi berbentuk laporan yang akan diarsip dalam bentuk cetak dan digital dalam arsip kemerintahan

Sumber : Olahan Peneliti Tahun 2022

Berdasarkan teori yang dikutip dari Bernays tahun 2022, Humas Pemerintah Kota Bandung perlu melayani tigatugas penting. Pertama, memberikan penjelasan faktual kepada publik. Kedua mendorong masyarakat Kota Bandunguntuk mengubah pandangan dan perilaku mereka. Ketiga, berusaha menyampaikan sikap pemerintahan kepada publik dan sebaliknya.

Dalam menyusun strategi komunikasi penanganan isu negatif penggusuran Tamansari 2019, tahap pertama yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Bandung khususnya bagian Humas adalah menentukan komunikator yang tepat.

Dalam hal ini, komunikator ditetapkan dengan pertimbangan dan penyesuaian terhadap polemik yang dihadapi, yakni Dinas yang bertugas dalam penataan permukiman Kota Bandung, DPKP3, Camat Bandung Wetan yang memiliki wewenang sebagai koordinator wilayah pembangunan rumah deret Tamansari, Lembaga Bagian Hukumselaku pihak yang paham akan alur hukum dalam pembebasan lahan kawasan Tamansari, dan Kepala Bidang Penegak Hukum Satpol PP Kota Bandung. Komunikator juga dipilih berdasarkan pengalaman dalam bidang komunikasi, dan memiliki pemahaman dan wawasan yang luas terhadap bidangnya masing-masing.

Menurut hasil penelitian dalam pemilihan target sasaran strategi komunikasi, perlu dilakukan pemahaman terlebih dahulu terhadap hal yang akan dihadapi dan publik yang ditargetkan mengerti pesan kunci yang akan disampaikan. Setelah dilakukannya analisis terhadap isu yang beredar mengenai penggusuran Tamansari tersebut, pemerintah telah mentapkan beberapa target sasaran dalam strategi komunikasi penanganan isu negatif. Publik, dalamkasus ini adalah Masyarakat Kota Bandung, khususnya warga tamansari yang terdampak penggusuran dan kericuhanyang terjadi akibat provokasi dan intervensi kelompok yang tidak menyetujui kebijakan pemerintah. Pemerintah memiliki target komunikasi

yang akan disampaikan kepada warga lantaran melihat adanya pro dan kontra terhadap respon pembangunan rumah deret Tamansari. Pemicu adanya pro kontra respon warga Tamansari terkait kebijakan pemerintah ini adalah belum adanya klarifikasi dan audiensi secara rutin yang dilakukan pemerintah kepada warga, hal inilah yang pemerintah fokuskan dan targetkan dalam penyusunan strategi komunikasi penanganan isu negatif Penggusuran Tamansari 2019.

Bersama dengan itu, hal lain yang ditargetkan dalam strategi komunikasi tersebut adalah isu negatif yang tersebar secara masif dan berdampak bagi citra Pemerintah Kota Bandung pada saat itu. Isu tersebut merupakan hasil dari simpang siur berita mengenai sengketa kepemilikan lahan, pelanggaran HAM yang terjadi akibat bentrok antara Satpol PP dan warga yang menolak penggusuran terjadi, serta kejelasan pembangunan rumah deret Tamansari. Halini tentu turut serta menjadi target komunikasi pemerintah. Pemerintah dalam hal ini menentukan target sasaran komunikasi tersebut dengan berupaya untuk meredam dan menangani isu tersebut dengan meluruskan berita yang tidak benar adanya.

Setelah ditentukannya komunikator dan target sasaran, Pemerintah Kota Bandung telah melakukan penyusunan pesan yang akan disampaikan kepada publik. Berdasarkan hasil penelitian yang ada, penyusunan pesan yang dilakukan oleh pemerintah adalah dengan melakukan audiensi serta menyebarkan press release kepada media yang telah menjalin mitra dengan pemerintah.Pesan yang disusun oleh pemerintah dapat dikatakan tersusun dengan menitik beratkan 2 (dua) aspek yang diungkapkan oleh Arifin tahun (1984), yakni: :

A. Menurut cara pelaksanaannya

Dalam poin ini, pelaksanaan penyusunan pesan diwujudkan dalam 2 (dua) bentuk yakni, Metode Redudancy dan Metode Canalizing.

1. Metode *Redudancy*

   Metode ini dapat diartikan dengan mempengaruhi publik dengan mengulang pesan kepada publik secara rutin. Berdasarkan hasil penelitian Pemerintah Kota Bandung dalam menyampaikan pesan menerapkan metode ini dengan mengadakan audiensi secara berkala dengan warga terdampak, sertamenyebarkan infografis secara rutin mengenai data fakta pembangunan rumah deret Tamansari.

2. Metode *Canalizing*

   Pada metode ini DPKP3, Camat Bandung Wetan, Satpol PP, dan Lembaga Hukum sebagai komunikator melakukan pengenalan terhadap publik dan mulai menyampaikan pesan sesuai dengan sikap-sikap dan motif publik. Pengenalan tersebut dilakukan untuk memahami karakter warga terdampak dan masyarakat Bandung secara luas agar pesan dapat tersesuaikan dan tersampaikandengan jelas.

B. Menurut Bentuk Isinya

1. Metode Informatif

Pemerintah Kota Bandung menyampaikan pesan secara transparan diatas fakta-fakta dan data-data yang ada mengenai kronologi pembangunan rumah deret Tamansari, dan Legalitas kepemilikan aset tanah kawasan Tamansari dengan berbentuk infografis yang berisikan data fakta, serta press release yang terbuat dari hasil liputan langsung yang Humas lakukan di lapangan.

2. Metode Edukatif

Pemerintah Kota Bandung menyampaikan pesan kepada warga terdampak dengan cara audiensi danturun langsung ke lapangan untuk menjelaskan secara detail rencana pembangunan rumah deret, tujuan dan kebermanfaatan rumah deret, serta menjelaskan secara tersusun dan teratur mengenai kepemilikan aset Pemerintah Kota Bandung kepada Masyarakat Kota Bandung secara luas.

3. Metode Persuasif

Metode penyampaian pesan ini digunakan Humas Pemerintah Kota Bandung dengan membuat video liputan langsung yang berisi testimoni warga terdampak khususnya menanyakan pendapat warga yang merupakan orang tua, Ibu dan anak untuk mengangkat sisi humanis pesan tersebut dalam upaya menyampaikan fakta bahwa 90% warga Tamansari sudah setuju dan mengerti akan tujuan dan kebermanfaatan pembangunan rumah deret Tamansari.Sehingga hal ini menghasilkan perubahan sudut pandang dan pola pikir masyarakat terhadap kebijakan yang ditetapkan Pemerintah Kota Bandung mengenai program rumah deret Tamansari

Setelah menyusun pesan tahap selanjutnya dalam strategi komunikasi yang dilakukan Pemerintah Kota Bandungadalah memilih media komunikasi apa yang efektif dalam menyampaikan pesan kunci tersebut. Dalam pemilihan media komunikasi, tentunya juga harus mempertimbangkan karakteristik isi, tujuan isi pesan yang akan disampaikan,serta jenis media yang digunakan oleh masyarakat dengan frekuensi yang sering.

Menurut hasil dari penelitian yang telah dilaksanakan, Pemerintah Kota Bandung khusunya Humas menetapkan beberapa media komunikasi yang digunakan dengan menyesuaikan bentuk pesan yang disampaikan. Media yang digunakan pun mencakup meedia konvensional dan digital. Media konvensional yang digunakan adalah berupa koran, adapun media elektronik seperti Televisi dan radio, media luar ruangan berupa spanduk, baliho dan *billboard*,saluran komunikasi kelompok berupa program Bandung Menjawab. Dalam penyampaian pesan ini pemerintah menggunakan metode media relations, dimana pemerintah telah menjalin mitra baik dengan pihak media, seperti yang telah di jelaskan oleh Pak Arief dan Pak Wiwid selaku informan kunci dalam penelitian ini. Humas PemerintahKota Bandung menjalin mitra baik dengan media dengan cara menghadirkan media dalam talkshow program Bandung Menjawab, rutin menyebarkan press release dan berbagai informasi dalam upaya penyebarluasan pesan yang akan disampaikan kepada target sasaran komunikasi yakni, masyarakat luas. Selanjutnya media yang secara masif digunakan untuk menyebarkan

pesan adalah media digital. Penggunaan media sosial yang digunakan secara masif oleh Humas ditetapkan dengan melihat dan mempertimbangan bahwa media inilah yang seringkali digunakan oleh masyarakat luas.

Langkah atau tahap terakhir yang dilakukan dalam strategi komunikasi Pemerintah Kota Bandung dalam menangani isu negatif penggusuran Tamansari 2019 adalah mengadakan evaluasi tahap yang telah diimplementasikan.

Berdasarkan hasil dari penelitian, dapat disimpulkan bahwa evaluasi merupakan metode pengkajian dan penilaian keberhasilan strategi komunikasi yang telah disusun dan diimplementasikan, dengan tujuan mendapatkan gambaranjuga indikator untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja yang telah dicapai sebelumnya.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Pemerintah Kota Bandung, dalam hal ini adalah Lembaga Humas Pemerintah Kota Bandung merupakan bagian yang berperan dalam program strategi komunikasi penanganan isu negatif mengenai Penggusuran Tamansari tahun 2019. Penelitian ini mengungkapkan strategi komunikasi yang telah disusun dan diimplementasikan oleh Pemerintah Kota Bandung sesuai dengan referensi teori milik Cangara tahun 2014 yakni, tahapan penetapan strategi komunikasi. Diawali dengan Analisis Isu, Perencanaan Komunikasi, Penetapan Strategi Komunikasi, Penetapan Komunikator, Penetapan Target Sasaran, Penyusunan Pesan, Pemilihan Media Komunikasi, dan Kegiatan Evaluasi. Berdasarkan hasil dari penelitian ini, Pemerintah Kota Bandung, khususnya Lembaga Humas Pemerintah Kota Bandung telah merancang dengan maksimal jalannya strategi komunikasi dengan mendapatkan hasil yang efektif. Dibuktikan dengan meredamnya isu negatif yang diberitakan publik juga media, pembangunanrumah deret Tamansari yang sudah ada pada tahap akhir dan ditargetkan tahun 2022 ini sudah dapat dihuni, juga kembalinya kepercayaan dan timbulnya support dari target sasaran yang ditetapkan yakni, warga terdampak dan masyarakat Kota Bandung secara luas. Meskipun telah mendapatkan hasil yang memuaskan dan sesuai dengan harapan, Pemerintah Kota Bandung tetap menjalankan program rumah deret Tamansari hingga pembangunan selesai dan segala urusan pemberdayaan masyarakat warga RW 11 Kawasan Tamansari dan warga sekitar yang terdampak dapat dikatakan tuntas.

B. Saran

1. Saran Praktis

Peneliti memberi saran berkaitan dengan Strategi Komunikasi Pemerintah Kota Bandung, khususnya LembagaHumas Pemerintah Kota Bandung dalam Menangani Isu Negatif Penggusuran Tamansari tahun 2019. Peneliti telah mengamati dan melihat secara terstruktur program yang dilakukan sesuai dengan tahapan strategi komunikasi, berikut saran terhadap Pemerintah Kota Bandung, khususnya Humas Pemerintah Kota Bandung :

a. Dalam menyampaikan data dan fakta sejarah mengenai wilayah Kawasan Tamansari, pemerintah memiliki hambatan yakni tidak adanya pembaruan dokumen yang terlegalisir sesuai dengan ketentuan zaman sekarang. Mengingat pembelian tanah milik Nji Oenti melalui surat segel tanggal 16 April tahun 1903. Dalamhal ini, saran yang diberikan kepada pemerintah adalah untuk lebih memperhatikan dokumen-dokumen lama dalam arsip kepemerintahan, khususnya dokumen mengenai aset kepemilikan Pemerintah Kota Bandung. Hal ini disarankan dalam upaya menghindari konflik sengkata lahan juga asumsi publik mengenai legalitas kepemilikan tanah yang akan dilakukan pembangunan selanjutnya.

b. Dalam menyebarluaskan pesan mengenai bukti kinerja pemerintah dalam pembanguan rumah deret Tamansari perlu ditingkatkan lagi. Hal ini disarankan dengan melakukan peluasan jalinan relasi dengan media massa. Baik media daerah maupun nasional. Mengingat besarnya kuantitas pemberitaan negatif yang tersebar mengenai penggusuran Tamansari dan pelanggaran HAM yang terjadi. Hal ini disarankan dalam upaya merubah opini publik terhadap citra Pemerintah Kota Bandung, dan meningkatkan kesadaran masyarakat secara luas mengenai pembanguna rumah deret yang telah dilakukan sesuai dengan ketentuan pemerintahan dan hukum yang ada.

2. Saran Akademis

Saran yang dapat peneliti berikan berdasarkan sudut pandang akademis yakni :

a. Penelitian selanjutnya diharapkan tidak hanya mengenai Strategi Komunikasi saja, melainkan meneliti lebihdalam mengenai hasil evaluasi dan respon publik terhadap strategi komunikasi yang telah diimplementasikan.

b. Penelitian selanjutnya diharapkan agar dapat mengembangkan teori secara akademis dan dipraktekan secara praktis.

REFERENSI

A, Ibrahim, M. 2015. Metodologi Penelitian Kualitatif. Alfabeta: Bandung.Anwar, Arifin, 1984, *Strategi Komunikasi,* Bandung: Armico.

Apakah kalau buku yang sama dengan taun terbit beda tetap di tulis?

Arikunto, Suharsimi. 2016. *Prosedur Peneitian: Suatu Pendekatan Praktik.* Jakarta:Rineka Cipta.Arni Muhammad. (2011). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Arni, Muhammad 2009. Komunikasi Organisasi. Jakarta: Bumi Aksara.Bernays, Edward. 2002. *Public Relations.* Kessinger Publishing, LLC.

Cangara, Hafied. (2013). *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo.

Effendy, Onong Uchjana. (2009). *Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.Effendy, Onong Uchjana. 2015.Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek, Bandung:Rosda Karya.

Forsdale, (1981). *Perspectives on Communication*. New York: Random House.

Gassing, Syarifuddin S. dan Suryanto. (2016). *Public Relations*. Yogyakarta: Andi Offset.

Hamidi. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif: Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal Dan Laporan Penelitian.* Malang: UMM PRESS

Herlina, S. (2015). Strategi komunikasi humas dalam membentuk citra Pemerintahan di kota malang. JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu POlitik, 4(3).

Kriyantono, Rachmat. (2015). *Public Relations & Crisis Management (Pendekatan Critical Public RelationsEtnografi Kritis & Kualitatif)*. Jakarta: Kencana.

Lattimore, dkk. (2010). *Public Relations: Profesi dan Praktik*. Jakarta: Salemba Humanika.

M. Iqbal Hasan, (2002). Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya. Penerbit Ghalia Indonesia : Jakarta.

Morissan, MA. (2008). *Manajemen Media Penyiaran: Strategi Mengelola Radio &. Televisi*. Jakarta: PrenadaMedia Group.

Mulyana, Dedy. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi Dan Ilmu Sosial Lainnya*..Bandung: PT Remaja Rosadakarya.

Nova, Firsan. (2014). *PR WAR*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.

Pawito. (2007). Penelitian Komunikasi Kualitatif. Yogyakarta: Pelangi Aksara Yogyakarta.Ratna, Nyoman Kutha. 2003. *Paradigma Sosiologi Sastra.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Smith, R. D. (2020). Strategic planning for public relations. Routledge.

Umi Narimawati, dkk. (2011),*Penulisan Karya Ilmiah.* Bekasi:Genesis