PERSUASI
Jurnal Tugas Akhir Mahasiswa Ilmu Komunikasi

PERSUASI (Jurnal Tugas Akhir Mahasiswa Ilmu Komunikasi)
Volume 2 Nomor 3, Halaman 92-100, November 2025

Tersedia secara daring pada:
http://jtam.ulm.ac.id/index.php/persuasi

Strategi *Public Relations* dalam Meningkatkan Citra Kantor Kecamatan Murung di Khalayak Luas

Ha'al Aziz[1], Putri Ayu Hidayatur Rafiqoh[2]
[1,2]Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Lambung Mangkurat, Kota Banjarmasin
Surel: 2110414110010@ulm.ac.id,

Abstrak. Penelitian ini menganalisis strategi Public Relations Kantor Kecamatan Murung dalam membangun citra positif di masyarakat. Melalui pendekatan kualitatif deskriptif, data dikumpulkan dari wawancara dengan camat, staf humas, dan masyarakat, serta observasi kegiatan dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan enam strategi utama: publikasi media sosial, produksi berita kolaboratif, penyelenggaraan acara masyarakat, program tanggung jawab sosial, lobi dengan stakeholder, dan inovasi pelayanan PATEN. Strategi ini didukung teknologi dan partisipasi warga, meski masih menghadapi tantangan keterbatasan infrastruktur dan SDM. Untuk pengembangan ke depan, diperlukan optimalisasi PR digital, perluasan jangkauan ke daerah terpencil, dan peningkatan kapasitas staf melalui pelatihan berkelanjutan. Temuan penelitian memberikan kontribusi praktis bagi penguatan humas pemerintah daerah dan pengayaan literatur komunikasi pemerintahan di era digital.

Kata Kunci: *Public Relations,* Citra Instansi, Komunikasi Pemerintah, Pelayanan Publik, Kecamatan Murung

Cara Sitasi: Aziz, H., & Rafiqoh, P. A. H. (2025). Strategi *Public Relations* dalam Meningkatkan Citra Kantor Kecamatan Murung di Khalayak Luas. *JURNAL PERSUASI*, *2*(3), 92-100.

PENDAHULUAN

Di era transformasi digital saat ini, peran *Public Relations* (PR) dalam pemerintahan menjadi semakin krusial untuk membangun hubungan harmonis antara instansi pemerintah dengan masyarakat. Sebagaimana dikemukakan oleh Grunig dan Hunt (1984), praktik PR yang efektif tidak hanya bertujuan menyampaikan informasi, tetapi juga menciptakan pemahaman bersama melalui komunikasi dua arah. Penelitian ini secara khusus mengkaji implementasi strategi PR di Kantor Kecamatan Murung, Kabupaten Murung Raya, yang menghadapi tantangan kompleks dalam membangun citra positif di tengah kondisi geografis yang beragam dan kesenjangan akses teknologi. Ruslan (2014) menegaskan bahwa citra institusi pemerintah yang baik merupakan modal dasar untuk menciptakan kepercayaan publik, yang pada akhirnya akan mendukung keberhasilan berbagai program pembangunan.

Penelitian ini lahir dari urgensi untuk menganalisis kesenjangan antara strategi yang dirancang dan realitas implementasi di lapangan, sekaligus merumuskan solusi adaptif yang kontekstual dengan karakteristik lokal. Signifikansinya terletak pada kontribusi ganda: secara akademis mengisi celah kajian PR pemerintah tingkat kecamatan, dan secara praktis menjadi rujukan bagi instansi serupa dalam memperkuat tata kelola komunikasi di tengah dinamika digital.

Berdasarkan pengamatan awal, Kantor Kecamatan Murung telah menerapkan berbagai strategi PR modern seperti publikasi digital, pelayanan terpadu PATEN, dan program tanggung jawab sosial. Namun demikian, efektivitas strategi-strategi tersebut masih perlu dikaji lebih mendalam, mengingat terdapat beberapa kendala struktural seperti yang diungkapkan oleh Cutlip, Center, dan Broom (2006) dalam penelitian mereka tentang PR pemerintah. Kendala utama meliputi keterbatasan infrastruktur digital di wilayah terpencil, rendahnya partisipasi masyarakat dalam proses komunikasi, serta belum optimalnya sistem evaluasi berbasis data.

Penelitian ini memiliki tiga tujuan utama. Pertama, untuk menganalisis efektivitas strategi PR yang telah diimplementasikan selama ini. Kedua, mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan strategi tersebut. Ketiga, merumuskan rekomendasi perbaikan yang berbasis pada temuan empiris di lapangan. Signifikansi penelitian ini tidak hanya terletak pada kontribusinya terhadap pengembangan teori PR pemerintah, tetapi juga memiliki nilai praktis yang tinggi. Sebagaimana dikemukakan oleh Ardianto (2016), temuan penelitian semacam ini dapat menjadi acuan bagi instansi pemerintah lainnya dalam merancang strategi komunikasi yang lebih efektif.

Kerangka teoretis penelitian ini dibangun di atas tiga pilar utama. Pertama, teori sistem terbuka yang memandang organisasi pemerintah sebagai entitas yang terus berinteraksi dengan lingkungan eksternalnya. Kedua, model komunikasi dua arah simetris Grunig dan Hunt yang menekankan pentingnya dialog setara antara pemerintah dan masyarakat. Ketiga, konsep good governance yang menekankan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi dalam tata kelola pemerintahan. Triangulasi teori ini diharapkan dapat memberikan perspektif yang komprehensif dalam menganalisis fenomena PR pemerintah di tingkat lokal.

Dalam konteks yang lebih luas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada penguatan tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel. Hasil penelitian akan menjadi bahan evaluasi bagi Kantor Kecamatan Murung dalam menyusun strategi komunikasi yang lebih inklusif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, temuan penelitian ini juga dapat memperkaya khazanah ilmu komunikasi, khususnya dalam kajian PR pemerintah di tingkat lokal. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya bermanfaat secara akademis, tetapi juga memiliki implikasi praktis yang signifikan bagi peningkatan kualitas pelayanan publik.

METODE

Jenis Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sebagai metode utama dalam pengumpulan dan analisis data.

Peneliti dalam penelitian ini, menggunakan metode kualitatif untuk memahami secara mendalam strategi Public Relations dalam meningkatkan citra Kantor Kecamatan Murung di mata masyarakat. Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin mengeksplorasi fenomena sosial dan persepsi masyarakat terhadap kantor kecamatan. Dengan metode kualitatif, kami dapat mengumpulkan data deskriptif yang kaya dan detail, sehingga memungkinkan analisis yang lebih komprehensif tentang dinamika hubungan antara kantor kecamatan dan publiknya.

Melalui pendekatan ini, peneliti dapat mendeskripsikan dan menganalisis secara sistematis bagaimana kantor kecamatan menyebarkan informasi dan membangun citranya di masyarakat.

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Tipe deskriptif.

Lokasi penelitian ini akan dilaksanakan di kantor Kec. Murung, Kab. Murung Raya, Kalimantan Tengah.

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah citra kantor Kecamatan Murung.

Informan atau narasumber penelitian merupakan seseorang yang akan dipilih untuk memberikan informasi mengenai objek penelitian. Informan dari penelitian ini ditentukan melalui teknik purposive sampling, dimana teknik pengambilan sampel data dengan pertimbanganatau kriteria tertentu.

Dengan demikian, maka informan yang dipilih berdasarkan teknik purposive sampling sebagai informan penelitian mempunyai karakteristik sebagai berikut :

1. Masyarakat/stakeholder di Kecamatan Murung.
2. Mengetahui kantor kecamatan Murung.
3. Pernah mendatangi kantor Kecamatan Murung.
4. Mengetahui dengan baik masalah yang akan diteliti serta bersedia memberikan informasi kepada peneliti terkait denganpenelitian yang diangkat.

Dari karakteristik diatas yang dibutuhkan peneliti guna menjadi informan penelitian, maka peneliti telah memilih 5 orang informan yang nantinya akan menjadi informan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap Kantor Kecamatan Murung, dapat diidentifikasi bahwa implementasi strategi Public Relations (PR) telah menunjukkan perkembangan yang cukup signifikan dalam upaya membangun citra positif institusi di mata masyarakat. Strategi utama yang diterapkan meliputi enam aspek penting, yaitu publikasi digital, produksi berita kolaboratif, penyelenggaraan acara partisipatif, inovasi

layanan PATEN, lobi dengan stakeholder, serta program tanggung jawab sosial. Masing-masing strategi ini memiliki kelebihan dan tantangan tersendiri dalam pelaksanaannya.

Publikasi

Publikasi digital melalui media sosial Facebook telah menjadi andalan kantor kecamatan dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat. Pendekatan ini dinilai efektif karena mampu menjangkau khalayak luas dengan biaya relatif rendah. Namun, kendala utama yang dihadapi adalah keterbatasan infrastruktur internet di beberapa wilayah terpencil, yang menyebabkan distribusi informasi tidak merata. Selain itu, konten yang dihasilkan masih didominasi format konvensional seperti pengumuman tekstual dan foto kegiatan, sehingga kurang menarik bagi generasi muda yang lebih terbiasa dengan konten video interaktif. Tantangan ini sesuai dengan temuan penelitian sebelumnya yang menyebutkan bahwa efektivitas komunikasi digital sangat bergantung pada kesesuaian platform dengan karakteristik audiens.

Gambar 1. Publikasi yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Murung
Sumber: Postingan Akun Facebook @kantorkecamatanmurung

***News* (berita)**

Produksi berita kolaboratif bersama Dinas Kominfo Kabupaten memberikan keuntungan dalam hal kredibilitas informasi yang disampaikan. Namun, model ini memiliki kelemahan karena proses produksi berita masih bersifat top-down, dimana

masyarakat hanya menjadi penerima informasi pasif. Padahal, teori komunikasi modern menekankan pentingnya melibatkan masyarakat sebagai mitra aktif dalam menciptakan narasi. Beberapa warga yang diwawancarai mengungkapkan keinginan untuk lebih dilibatkan dalam proses pembuatan konten, terutama yang berkaitan langsung dengan kebutuhan merek.

Gambar 2. Contoh Gambar Berita Kolaborasi Kantor Kecamatan Murung
Sumber: *Website* Kecamatan Murung

***Event* (Acara)**

Kegiatan partisipatif seperti Temu Lansia dan Festival Tira Tangka Balang memang berhasil menciptakan ruang interaksi langsung antara pemerintah dengan masyarakat. Namun, partisipasi dalam acara ini seringkali tidak optimal karena beberapa faktor. Pertama, lokasi acara yang selalu dipusatkan di kantor kecamatan menyulitkan warga dari desa terpencil untuk hadir. Kedua, kurangnya pendampingan bagi kelompok lansia dan disabilitas membuat mereka enggan berpartisipasi. Ketiga, tidak adanya mekanisme evaluasi pasca acara membuat sulit mengukur tingkat keberhasilan kegiatan

Gambar 3. Dokumentasi Temu Lansia dan Senam Lansia
Sumber: Arsip Kecamatan Murung

***Inform or Image* (Meraih Citra)**

Program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu) patut diapresiasi sebagai terobosan inovatif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Warga mengakui adanya perbaikan signifikan dalam hal kecepatan dan kemudahan mengurus berbagai dokumen administratif. Namun, sistem ini masih memiliki ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal pengukuran kepuasan masyarakat yang saat ini masih bersifat subjektif. Pengimplementasian sistem umpan balik digital berbasis QR code bisa menjadi solusi untuk mendapatkan data evaluasi yang lebih akurat dan real-time.

Gambar 4. Foto Program PATEN dari Kantor Kecamatan Murung
Sumber: Arsip Kecamatan Murung

***Lobbying And Negotiation* (Teknik Lobi Dan Negosiasi)**

Kantor Kecamatan Murung telah menerapkan teknik lobi dan negosiasi sebagai bagian integral dari strategi Public Relations mereka. Pendekatan ini terbukti efektif dalam membangun kerja sama dengan berbagai pemangku kepentingan, termasuk TNI-Polri, BPBD, dan organisasi masyarakat. Melalui lobi yang intensif, kantor kecamatan berhasil

memperoleh dukungan untuk program-program sosial seperti bantuan bencana dan kegiatan pemberdayaan masyarakat. Proses negosiasi yang dilakukan pun bersifat partisipatif, melibatkan perwakilan masyarakat dalam rapat koordinasi untuk memastikan kebutuhan riil terakomodasi. Namun, tantangan utama yang dihadapi adalah keterbatasan sumber daya dalam menjangkau seluruh pihak terkait secara merata, terutama di wilayah terpencil. Ke depan, penguatan kapasitas SDM dan peningkatan frekuensi dialog dengan stakeholders direkomendasikan untuk memperluas dampak positif dari strategi ini.

Gambar 5. Foto Dokumentasi Lobi dan Negosiasi dari Kantor Kecamatan Murung
Sumber: Arsip Kantor Kecamatan Murung

Social Responsibility **(Tanggung Jawab Sosial)**

Program tanggung jawab sosial yang selama ini berfokus pada bantuan darurat seperti sembako dan dapur umum memang mampu menciptakan kesan positif di masyarakat. Namun, model seperti ini memiliki keterbatasan karena bersifat temporer dan tidak menyentuh akar permasalahan. Beberapa tokoh masyarakat yang diwawancarai menyatakan perlunya program yang lebih berkelanjutan seperti pelatihan kewirausahaan atau pendampingan peningkatan kapasitas, yang dapat memberdayakan masyarakat secara jangka panjang.

Gambar 6. Dokumentasi Bentuk Tanggung Jawab Sosial
Sumber: Arsip Kecamatan Murung

Dari segi sumber daya manusia, penelitian mengungkapkan bahwa sebagian besar staf humas kantor kecamatan belum mendapatkan pelatihan memadai dalam hal produksi konten digital dan manajemen media sosial. Hal ini berdampak pada kualitas dan variasi konten yang dihasilkan. Selain itu, keterbatasan anggaran seringkali menjadi kendala dalam mengembangkan program PR yang lebih inovatif.

Temuan menarik lainnya adalah belum optimalnya pemanfaatan data dalam pengambilan keputusan strategis. Padahal, data demografis dan preferensi masyarakat yang akurat dapat menjadi dasar penting dalam menyusun strategi komunikasi yang tepat sasaran. Beberapa warga menyarankan perlunya kanal aspirasi digital yang memungkinkan mereka menyampaikan masukan secara lebih mudah dan terstruktur.

Secara keseluruhan, implementasi strategi PR di Kantor Kecamatan Murung telah menunjukkan kemajuan yang patut diapresiasi, meskipun masih terdapat berbagai tantangan yang perlu diatasi. Kunci perbaikan ke depan terletak pada pendekatan yang lebih inklusif, berbasis data, dan berorientasi pada pemberdayaan masyarakat. Dengan menyempurnakan aspek-aspek tersebut, diharapkan citra positif institusi dapat dibangun secara lebih berkelanjutan dan berdampak nyata bagi kesejahteraan masyarakat..

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Kantor Kecamatan Murung telah menerapkan berbagai strategi Public Relations (PR) untuk meningkatkan citra instansi di mata masyarakat. Strategi utama yang digunakan meliputi publikasi melalui media sosial (terutama Facebook), kolaborasi dengan Dinas Kominfo untuk penyebaran berita, penyelenggaraan acara seperti temu lansia dan rembuk stunting, serta program tanggung jawab sosial seperti bantuan bagi korban bencana. Salah satu inovasi yang paling berdampak adalah program PATEN (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Murung), yang memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi sekaligus memperkuat citra instansi sebagai pelayan publik yang transparan dan efisien.

Faktor pendukung keberhasilan strategi PR ini antara lain dukungan teknologi, kerja sama dengan media, dan partisipasi aktif masyarakat. Namun, masih terdapat beberapa kendala, seperti aksesibilitas yang terbatas ke desa-desa terpencil serta kurangnya pendampingan dalam kegiatan sosial seperti senam lansia. Meskipun demikian, upaya Kantor Kecamatan Murung telah membuahkan hasil positif, terlihat dari meningkatnya keterlibatan masyarakat dan umpan balik yang konstruktif.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa pendekatan PR yang terintegrasi meliputi komunikasi dua arah, transparansi, dan pelayanan berbasis kebutuhan masyarakat telah berhasil memperkuat citra Kantor Kecamatan Murung. Ke depan, penguatan infrastruktur, pemanfaatan platform digital yang lebih beragam, dan peningkatan kapasitas SDM akan menjadi kunci untuk memastikan strategi PR ini terus berkembang dan memberikan dampak yang lebih luas. Dengan demikian, Kantor Kecamatan Murung dapat mempertahankan reputasinya sebagai instansi pemerintah yang responsif, akuntabel, dan dekat dengan masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis Penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing, informan penelitian, dan Kantor Kecamatan Murung atas dukungannya.

DAFTAR PUSTAKA

Ardianto, E. (2016). Dasar-Dasar Public Relations. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2006). Effective Public Relations. Pearson.

Kriyantono, R. (2014). "Public Relations Pemerintah di Era Digital". Jurnal Komunikasi Profetik.

Moleong, L. J. (2010). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Porter, L. W., Lawler, E. E., & Hackman, J. R. (1975). Behavior in Organizations. McGraw-Hill.

Ruslan, R. (2014). Manajemen Public Relations & Media Komunikasi. Jakarta: Kharisma Putra Utama.

Ruslan, R. (2018). "Strategi PR Digital untuk Lembaga Publik". Jurnal Ilmu Komunikasi.

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.