

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen humas dalam program Lapor Kassel terhadap pembentukan citra positif di Diskominfo Kalimantan Selatan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori manajemen humas yang dicetuskan oleh L.F Urwick yang didalamnya terdapat manajemen mekanik, manajemen dinamik, dan manajemen relasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan paradigma konstruktivisme. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah staf Diskominfo Kalimantan Selatan yang secara langsung menangani program Lapor Kassel. Analisis data dilakukan melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen mekanik, unsur pengamatan diimplementasikan melalui evaluasi yang dilakukan secara rutin untuk melihat kekurangan dan mengidentifikasi kebutuhan yang perlu ditingkatkan dalam program Lapor Kassel. Unsur perencanaan dengan melakukan strategi komunikasi dan menindaklanjuti aduan lebih cepat dari SOP yang telah ditentukan. unsur pengorganisasian dibuat dari level pimpinan hingga staf yang menunjukkan adanya pembagian tugas dan tanggung jawab secara sistematis. Sedangkan dalam manajemen dinamik, unsur komando dan pengarahan dilakukan oleh otoritas tertinggi yang memutuskan langkah-langkah setelah mempertimbangkannya secara bersama. Unsur koordinasi dilakukan dengan banyak lembaga lain guna mencapai tujuan bersama karena program Lapor Kassel yang melibatkan banyak pihak. unsur pengawasan dengan mengutamakan keamanan agar dapat mengambil keputusan secara cermat. Terakhir, manajemen relasi yang memaksimalkan strategi-strategi yang telah dilakukan pada manajemen mekanik dan dinamik. Sehingga melalui program ini dapat meningkatkan citra positif Diskominfo Kalimantan Selatan.

Kata Kunci: Manajemen Humas, Citra, Instansi.

ABSTRACT

This study aims to determine the public relations management in the Lapor Kalsel program towards the formation of a positive image in the South Kalimantan Communication and Information Service. The theory used in this study is the public relations management theory proposed by L.F. Urwick which includes mechanical management, dynamic management, and relationship management. This study uses a qualitative method with a constructivism paradigm. Data collection techniques in this study were through interviews, observation, and documentation. The informants in this study were the staff of the South Kalimantan Communication and Information Service who directly handled the Lapor Kalsel program. Data analysis was carried out through the process of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study indicate that mechanical management, observation elements are implemented through routine evaluations to see deficiencies and identify needs that need to be improved in the Lapor Kalsel program. There is no planning by implementing communication strategies and listening to complaints faster than the specified SOP. organizational elements are made from the leadership level to staff which shows a systematic division of tasks and responsibilities. While in dynamic management, command and direction elements are carried out by the highest authority who decides on steps after considering them together. The uncertainty of coordination is carried out with many other institutions to achieve common goals because the Lapor Kalsel program involves many parties. there is no supervision by prioritizing security in order to make decisions carefully. Finally, the management relationship that maximizes the strategies that have been carried out in mechanical and dynamic management. So that through this program it can improve the positive image of the South Kalimantan Communication and Information Service.

Keywords: Public Relations Management, Image, Agency.