

ABSTRAK

Difa Hasya Fadilah. Peran Humas Pemerintah sebagai Fasilitator Komunikasi dalam Menjaga Hubungan Baik dengan Masyarakat Kota Bandung (Analisis Deskriptif pada Humas PD. Kebersihan Kota Bandung).

PD. Kebersihan Kota Bandung merupakan sebuah lembaga pemerintah daerah yang menjalankan tugasnya dalam melayani jasa pengangkutan sampah. Polemik kebersihan sampah di Kota Bandung yang terjadi di masyarakat menjadikan Humas PD. Kebersihan Kota Bandung menjalankan perannya sebagai fasilitator komunikasi, hal ini dapat dilihat dari data pra penelitian yang dikutip oleh peneliti bahwa banyaknya pengaduan-pengaduan dari masyarakat terkait terkait sampah di Kota Bandung sehingga Humas PD. Kebersihan Kota Bandung berupaya untuk sama-sama menjaga kebersihan Kota Bandung. Hal ini dilakukan agar terjalin hubungan baik dan saling pengertian antara masyarakat dan PD. Kebersihan Kota Bandung.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya humas pada perusahaan daerah dalam pola interaksi transaksi, serta upaya humas dalam menjaga hubungan baik dengan masyarakat. Penelitian ini berdasarkan konsep peran *public relations* yang dijelaskan oleh Cutlip, dengan salah satu peran yang difokuskan yaitu peran sebagai fasilitator komunikasi. Penelitian ini penulis menggunakan pendekatan interpretatif dan paradigma konstruktivisme, dengan metode deskriptif kualitatif melalui jenis data primer dan data sekunder. Penulis menggunakan teknik pengumpulan data melalui proses wawancara mendalam serta studi dokumentasi yang diperoleh pada saat di lokasi penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran humas pemerintah sebagai fasilitator komunikasi dalam menjaga hubungan baik dengan masyarakat Kota Bandung yang dilakukan oleh humas PD. Kebersihan dilakukan melalui 1) upaya pola interaksi transaksi humas dalam peran sebagai fasilitator komunikasi bagi masyarakat dapat dikategorisasikan melalui proses produksi dan penyebaran pesan, memberikan keterbukaan dan kemudahan akses informasi, menyediakan fasilitas komunikasi, dan menjaga keefektifan komunikasi. 2) upaya humas dalam menjaga hubungan baik dengan masyarakat dapat dikategorisasikan melalui kegiatan perusahaan bersama dengan masyarakat, serta faktor pendukung guna membantu tujuan humas dalam menjaga hubungan baik dengan masyarakat, namun terdapat hambatan pada humas dalam menjaga hubungan baik dengan masyarakat, akan tetapi hambatan tersebut dapat ditangani oleh humas dalam perannya sebagai fasilitator komunikasi bagi perusahaan terhadap publik eksternal terutama masyarakat Kota Bandung. Sehingga terdapat hasil yang dirasakan oleh humas PD. Kebersihan Kota Bandung.

Kata kunci: Fasilitator komunikasi, Humas pemerintah, Hubungan baik, Masyarakat Kota Bandung

ABSTRACT

Difa Hasya Fadilah. *The Role of Government Public Relations as Communication Facilitator in Maintaining Good Relations with the People of Bandung City (Descriptive Analysis of Public Relations of PD. Kebersihan Bandung City)*

PD. Kebersihan Bandung City is a local government agency that carries out its duties in serving waste transportation services. The polemic of waste cleanliness in the city of Bandung that occurred in the community made PD. Kebersihan public relations officer. The cleanliness of the Bandung City carries out its role as a communication facilitator, this can be seen from the pre-study data quoted by the researcher that there are many complaints from the public regarding waste in the City of Bandung so that the public Relations of PD. Kebersihan Bandung City seeks to provide informations, educations, and socialization to the community to jointly maintain the cleanliness of Bandung City. This is done in order to establish good relations and mutual understanding between the community and PD. Kebersihan Bandung City.

This study aims to determine the public relations efforts in the companies in transaction interactions patterns, as well as public relations efforts in maintaining good relations with the community. This research is based on the concept of the role of public relations described by Cutlip, with one of the roles that is focused on the role of a communication facilitator. In this study, the author uses an interpretive approach and constructivism paradigm, with a qualitative descriptive method through the types of primary data and secondary data. The author uses data collection techniques through in-depth interviews and documentation studies obtained at the research site.

The results showed that the role of government public relations as a communication facilitator in maintaining good relations with the people of Bandung City was carried out by PD. Kebersihan Bandung City public relations. Cleanliness is carried out through 1) the interaction pattern of public relations transactions in the role as a communication facilitator for the community can be categorized through the process of production and dissemination of messages, providing openness and easy access to information, providing communication facilities, and maintaining communication effectiveness. 2) public relations efforts in maintaining good relations with the community can be categorized through the company's activities together with the community, as well as supporting factors to assist the purpose of public relations in maintaining good relations with the community, but there are obstacles in public relations in maintaining good relations with the community, but these obstacles can be handled by public relations in its role as a communication facilitator for the company to the external public, especially the people of Bandung. So there are results that are felt by PD. Kebersihan Bandung City Public Relations.

Keywords: *Communication Facilitator, Government Public Relations, Good Relations, Bandung City Society*