

## **PEDOMAN WAWANCARA *KEY INFORMANT***

1. Apakah *press release* yang dibuat oleh Humas Pemerintahan Kota Tangerang melalui proses editor? Jika ada, siapakah yang bertugas menjadi editor dari *press release*?
2. Siapakah yang bertanggung jawab penuh atas pengelolaan *website* yang dimiliki oleh Pemerintahan Kota Tangerang?
3. Siapa sajakah yang menulis konten *website* tangerangkota.go.id? Apakah hanya mba eka sendiri atau ada tim khusus yang bertugas untuk menjalankan *website*?
4. Menurut mba Eka, seberapa kuat pengaruh *website* yang dimiliki oleh Pemerintahan Kota Tangerang dalam meningkatkan citra pemkot?
5. Sebenarnya, adakah tim khusus yang bertanggung jawab menangani berita-berita mengenai Pemerintahan Kota Tangerang, terutama pemberitaan yang bersifat negatif?
6. Selama periode april 2017, tingkat popularitas Pemerintahan Kota Tangerang seberapa tinggi mba Eka?
7. Apakah menurut mba Eka *website* tangerangkota.go.id cukup populer dikalangan masyarakat Kota Tangerang?
8. Apakah Pemerintahan Kota Tangerang menggunakan jasa *buzzer* untuk mempopulerkan *website* tangerangkota.go.id?

9. Apakah *press release* Pemerintahan Kota Tangerang menjadi faktor utama dalam pembentukan citra Pemerintahann Kota Tangerang? Jika tidak, faktor apa lagi yang membantu dalam pembentukan citra Pemerintahan Kota Tangerang?
10. Media apakah yang mendukung publikasi *press release* Pemerintahan Kota Tangerang?

## **Transkrip Wawancara Dengan *Key Informant***

- 1. Apakah *press release* yang dibuat oleh Humas Pemerintahan Kota Tangerang melalui proses editor? Jika ada, siapakah yang bertugas menjadi editor dari *press release*?**

Pasti. Itu kan datanya dari staff lapangan. Nanti saya bikin *releasenya*. Kemudian dikirim ke grup yang ada Kasubag didalamnya, ketika kasubag nya udah bilang oke, kemudian dikirim ke pak walikota.

Setelah itu, kita kirim lagi ke media-media yang ada listnya di kita. Sebelum dikirim, yah dibaca dulu sama kasubag dan pak walikota *press releasenya*. Yang editor kasubag dan pak walikota, sayakan cuma staff. Setelah kasubag ada kabag, dia yang *acc* dikirim apa nggak *releasenya* ke media.

- 2. Siapakah yang bertanggung jawab penuh atas *website* resmi Pemerintah Kota Tangerang?**

Adalah kominfo, kalau humas kita bikin *release* trus kirim ke wartawan, tapi *email* dari kominfo juga soalnya ada *release* yang di kominfo itu dari humas, dan yang ngelola kominfo.

- 3. Siapa sajakah yang menulis konten *website* tangerangkota.go.id? Apakah hanya mba eka sendiri atau ada tim khusus yang bertugas untuk menjalankan *website*?**

Kalau konten di *website* yang bertanggung jawab adalah dinas kominfo. Divisi humas membantu dalam melakukan peliputan, pendokumentasian kegiatan Pimpinan Daerah Kota Tangerang dan pembuatan *press release*. Itu bagian dari publikasi, melalui *website* itu, *release* yang ada di humas kita *share* di *web* itu.

Pasti media kita ngenalin program-program melalui itu, *release* yang ada di *web*, kalau dihumas kan cetak, kita ada list media cetak, televisi, itu juga butuh publikasi juga.

**4. Menurut mba Eka, seberapa kuat pengaruh *website* yang dimiliki oleh Pemerintahan Kota Tangerang dalam meningkatkan citra pemkot?**

Kalau bicara masalah pencitraan itu, itu sih menurut saya, mengikutilah, apa yah produk yang kita tampilkan bagus dan bisa diterima di masyarakat, dengan sendirinya citra itu pun akan terbentuk baik.

Makanya kan tergantung dengan apa yang kita sampaikan ke masyarakat melalui *release*, konten-konten yang ada di *web*, ataupun berita yang ada di media cetak, balik lagi kalau kita memang mengcreatenya sesuai dengan apa yang ada di masyarakat, dan memang itu program kita, citra itu akan mengikuti, pasti akan positif ke pemkot.

**5. Sebenarnya, adakah tim khusus yang bertanggung jawab menangani berita-berita mengenai Pemerintahan Kota Tangerang, terutama pemberitaan yang bersifat negatif?**

Sebenarnya udah ada *media monitoring* yang berbasis *online*, jadi kerjasama sama pihak ketiga, jadi pemberitaan itu kan di sistem, nah disitu juga ada *warning system* namanya, sistemnya beritahu kita tuh, misalnya ada berita cenderung akan krisis, akan rame, tapi itu gak ada sih sejauh ini, gak ada pemberitaan yang tahap krisis, karena ada monitoring sistem, jadi mereka kasih tau ketika berita udah tahap *emergency*, dan sejauh ini grafik *emergency* belum sampe kesana karena selama ini bisa diatasi.

Ini juga karena kita bangun komunikasi yang baik terhadap wartawan, melalui kegiatan *media gathering*, kan salah satu untuk mempererat hubungan kita sama wartawan, dan *finally* selama ini berita kita positif yah dan *release-release* yang kita buat berdampak positif malah kadang ada yang memang *release* kita gak melalui proses editan, dengan adanya kegiatan bersama wartawan, citra pemkot terjaga gitu. Bahkan, ada yang dibikin *advertorial*. Bergunanya *release* yang sampai sejauh itu, akhirnya pemberitaan terkendali.

**6. Selama periode april 2017, tingkat popularitas Pemerintahan Kota Tangerang seberapa tinggi mba eka?**

Berbicara mengenai popularitas dan pencitraan bukanlah hal yang prioritas, tapi bagaimana kita berfikir untuk bekerja sesuai dengan harapan masyarakat, setiap program atau kegiatan kita buat maksimal, agar *output* nya dapat dirasakan masyarakat.

Sebenarnya itu kuncinya, masalah pencitraan, citra, dampaknya itu apa yang kita buat ke masyarakat baik, pasti akan baik ke kita. Udah, kita kerja *all out*, buat sebisa mungkin yang kita bisa sesuai dengan aturan yang udah ada.

**7. Apakah menurut mba Eka *website* tangerangkota.go.id cukup populer dikalangan masyarakat Kota Tangerang?**

Selama kita berpegang pada aturan dan menjalankan segala kegiatan dengan baik, memang ditujukan untuk masyarakat, *feedback* ke kita akan positif. Yang kita harepin kan masyarakat bisa ngerasain apa yang kita kerjakan dan akhirnya *awareness* mereka tinggi. Masyarakat juga harus ikut serta dalam membangun kota ini, yang kita harepin itu, sama-sama membangun kota ini. Makanya setiap kegiatan, kita usahakan mereka terlibat.

**8. Apakah Pemerintahan Kota Tangerang menggunakan jasa *buzzer* untuk mempopulerkan *website* tangerangkota.go.id?**

Kalau masalah jasa *buzzer* saya kurang paham karena yang memegang tanggung jawab sepenuhnya atas *website* tangerangkota.go.id adalah dinas kominfo. Jadi, seberapa populernya kita bisa lihat dari respon masyarakat positif atau nggaknya kan bisa dari kegiatan yang udah kita program nih, dilihat dari keberhasilan si masyarakatnya dalam mengelolanya, minimal menjaga lingkungan di mereka supaya bersih, Masyarakat udah di fasilitasi, silahkan dimanfaatkan dengan baik, dan jangan lupa menjaganya juga.

**9. Apakah *press release* Pemerintahan Kota Tangerang menjadi faktor utama dalam pembentukan citra Pemerintahann Kota Tangerang? Jika tidak, faktor apa lagi yang membantu dalam pembentukan citra Pemerintahan Kota Tangerang?**

*Press release* salah satu elemen pembentukan citra Pemkot Tangerang, akhirnya citra yang terbangun baik, masyarakat mau menjaga program yang kita lakukan karena memnuhi kebutuhan masyarakat, pada akhirnya kita akan saling bekerjasama.

Kalau misalnya ada pembahasan yang ada sesuatu miss di kita, tapi bagaimana caranya saya buat dengan bahasa yang enak, tapi kita klarfikasi dengan alasan dan data, kalau salah, ngakuin salah, kemudian diperbaiki dan diluruskan dengan duduk bareng dan jalin komunikasi yang baik dengan wartawan. Kalaupun ada masalah, selama ini masih bisa diselesaikan yah, belum ke tahap yang benar-benar krisis, *press release* sangat membantu yah dengan pemberitaan dan konten yang kita framing ke media.

**10. Media apakah yang mendukung publikasi *press release* Pemerintahan Kota Tangerang?**

Humas kerjasama dengan media *online*, cetak, radio, tv.

## **PEDOMAN WAWANCARA *INFORMANT***

1. Apakah anda sering membaca koran/berita mengenai Pemerintahan Kota Tangerang?
2. Apa yang terlintas jika mendengar kata Tangerang?
3. Apa yang terfikirkan jika mendengar kata Pemerintahan Kota Tangerang?
4. Bagaimana kinerja Pemerintahan Kota Tangerang?
5. Seberapa sering anda membaca mengenai berita seputar Kota Tangerang?
6. Dari media mana sajakah, sumber berita seputar Kota Tangerang yang anda baca?
7. Apakah anda mengetahui mengenai *website* Pemerintahan Kota Tangerang?
8. Menurut anda, apa kekurangan dari Pemerintahan Kota Tangerang?
9. Apakah anda mengetahui, prestasi apa sajakah yang pernah didapatkan oleh Pemerintahan Kota Tangerang?
10. Hal apa sajakah yang mendorong anda untuk membaca berita seputar Kota Tangerang?
11. Menurut anda, faktor apa sajakah yang membuat berita seputar Kota Tangerang menarik?



# **Transkrip Wawancara Dengan *Informant***

## ***Informant 1***

- 1. Apakah anda sering membaca koran/berita mengenai Pemerintahan Kota Tangerang?**

Sangat sering, hampir setiap hari.

- 2. Apa yang terlintas jika mendengar kata Tangerang?**

Tangerang, pembangunan dan infrastruktur. Pembangunan jalan makin melebar di beberapa titik.

- 3. Apa yang terfikirkan jika mendengar kata Pemerintahan Kota Tangerang?**

Pemkot Tangerang, kurang tanggap.

- 4. Bagaimana dengan kinerja dari Pemerintah Kota Tangerang?**

Kinerja, bagus tapi kurang efektif dan kurang efisien waktu, kurang efisiennya, yah gak sesuai dengan waktu pengerjaan, harusnya kelar tanggal segini, malah jadi memperpanjang waktu.

- 5. Seberapa sering anda membaca mengenai berita seputar Kota Tangerang?**

Kalau mau bilang sering, yah sering banget. Kan tiap hari.

- 6. Dari media mana sajakah, sumber berita seputar Kota Tangerang yang anda baca?**

Dari media nya, yaitu *website*. Soalnya udah sering baca lewat *website* tangerangkota.go.id.



**7. Apakah anda mengetahui mengenai *website* Pemerintahan Kota Tangerang?**

Tau dong, kan saya baca beritanya dari *website* setiap harinya.

**8. Menurut anda, apa kekurangan dari Pemerintahan Kota Tangerang?**

Kekurangan, kurang tanggap, dari segi pelayanan kepada masyarakat kurang, tidak cepat menyikapi keluhan masyarakat. Sebagai masyarakat kurang puas, terlebih soal masih banyak jalanan yang rusak.

**9. Apakah anda mengetahui, prestasi apa sajakah yang pernah didapatkan oleh Pemerintahan Kota Tangerang?**

Prestasi yang pernah diraih pemkot saya liat dari *websitenya*, kemaren pemkot Tangerang dapet penghargaan ayudia dan *smart city*.

**10. Hal apa sajakah yang mendorong anda untuk membaca berita seputar Kota Tangerang?**

Karena saya tinggal dan bekerja di sini, makanya pengen tau aja mengenai kota Tangerang ini.

**11. Menurut anda, faktor apa sajakah yang membuat berita seputar Kota Tangerang menarik?**

Sekarang Kota Tangerang menarik itu karena sudah punya banyak kemajuan, mulai dari sungai cisadane yang jadi lebih bersih terus taman-taman yang ada juga dirawat. Alasan lainnya saya suka kota ini karena kulinernya yang beragam, semoga dengan semua kemajuan ini Kota Tangerang mampu berbenah jadi yang lebih baik. Berita pemkot Tangerang menarik karena kulinernya, kayak laksa yang gak ada di daerah lain yah.

**Informant 2**

**1. Apakah anda sering membaca koran/berita mengenai Pemerintahan Kota Tangerang?**

Jarang baca koran yah, kalau *online* kayak *ig*, sering.

**2. Apa yang terlintas jika mendengar kata Tangerang?**

Tangerang itu bersih.

**3. Apa yang terfikirkan jika mendengar kata Pemerintahan Kota Tangerang?**

Pemerintah Kota Tangerang, bagus.

**4. Bagaimana dengan kinerja dari Pemerintah Kota Tangerang?**

Kinerja pemkot Tangerang, selama ini yang saya liat oke oke saja, yang kurang paling proses e-ktip lama banget, sampai makan waktu setahun, walaupun segala tahap sudah dilakukan. Sedikit agak kecewa sih sama pelayanan Kota Tangerangnya.

**5. Seberapa sering anda membaca mengenai berita seputar Kota Tangerang?**

Baca berita Tangerang di medsos setiap hari yah.

**6. Dari media mana sajakah, sumber berita seputar Kota Tangerang yang anda baca?**

Bacanya di media *ig* doang, pernah tau soal *websitenya* tapi gak pernah buka

**7. Apakah anda mengetahui mengenai *website* Pemerintahan Kota Tangerang?**

Tau sih, tapi saya tidak pernah buka.

**8. Menurut anda, apa kekurangan dari Pemerintahan Kota Tangerang?**

Kekurangan ke pelayanan e-ktip aja.

**9. Apakah anda mengetahui, prestasi apa sajakah yang pernah didapatkan oleh Pemerintahan Kota Tangerang?**

Prestasinya Kota Tangerang yang saya ketahui, nilai nilai dari anak anaknya tinggi, dari SD, SMP, SMA tinggi tinggi nilai NEM nya.

**10. Apa yang menjadi alasan membaca berita seputar Tangerang?**

Baca berita karena Tangerang, karena tempat saya tinggal, jadi info-info *updatenya* bikin penasaran, supaya tau pembangunan dan gak ketinggalan info.

**11. Menurut anda, faktor apa sajakah yang membuat berita seputar Kota Tangerang menarik?**

Kota Tangerang menarik karena prestasi yang didapaknya dibidang pendidikan jd saya sebagai tenaga kerja di bidang pendidikan merasa bangga.

### ***Informant 3***

**1. Apakah anda sering membaca koran/berita mengenai Pemerintahan Kota Tangerang?**

Jujur saya kurang baca koran, tapi berita mengenai Kota Tangerang itu saya baca dari medsos dan *ig nya about* Tangerang dan itu setiap hari karena selalu ada postingan mengenai Kota Tangerang.

**2. Apa yang terlintas jika mendengar kata Tangerang?**

Kota kecil yang penuh makna karna saya lahir dan besar di Tangerang. Tangerang yang dulu dan sekarang itu berbeda dengan perkembangan yang cukup signifikan.

**3. Apa yang terfikirkan jika mendengar kata Pemerintahan Kota Tangerang?**

Untuk saat ini, pemkot Tangerang sudah cukup baik dengan perkembangan pemkot Tangerang dari segi tata kota sudah lebih rapi, dan kebersihan sudah terjaga, saya rasa itu adalah buah dari kinerja pemkot Tangerang saat ini.

**4. Bagaimana dengan kinerja dari Pemerintah Kota Tangerang?**

Kinerja sudah baik untuk saat ini karena saya sudah merasakan sendiri hasil dari kinerja itu sendiri.

**5. Seberapa sering anda membaca mengenai berita seputar Kota Tangerang?**

Hampir setiap hari saya pasti membaca mengenai pemkot Tangerang meskipun itu hanya 1 berita.

**6. Dari media mana sajakah, sumber berita seputar Kota Tangerang yang anda baca?**

Paling sering saya buka dari *ig about* Tangerang.

**7. Apakah anda mengetahui mengenai website Pemerintahan Kota Tangerang?**

Saya tau tapi tidak begitu paham. Karena dengan buka *ig* nya saja sudah membaca berita mengenai pemkot Tangerang.

**8. Menurut anda, apa kekurangan dari Pemerintahan Kota Tangerang?**

Relatif sih yah, pelayanan sudah baik agar lebih ditingkatkan lagi seperti dalam pembuatan e-ktip, itu agar operator-operator sipilnya dipantau lagi, dan bisa maksimal pelayanannya.

**9. Apakah anda mengetahui, prestasi apa sajakah yang pernah didapatkan oleh Pemerintahan Kota Tangerang?**

Untuk prestasi yang saya tau, sebagai kota *smart city*, trus julukan kota ayodia, itu sih yang saya tau.

**10. Apa yang menjadi alasan membaca berita seputar Tangerang?**

Tentang prestasi Kota Tangerang.

**11. Menurut anda, faktor apa sajakah yang membuat berita seputar Kota Tangerang menarik?**

Kalau di medsos dari segi *visual*, *artistic*, pokoknya yang membuat saya menarik, misal judul, atau dari segi informasi yang akan ditonjolkan.

*Informant 4*

**1. Apakah anda sering membaca koran/berita mengenai Pemerintahan Kota Tangerang?**

Yah sering, kadang kadang membaca sama liat berita di koran.

**2. Apa yang terlintas jika mendengar kata Tangerang?**

Mendengar kata Tangerang itu tempat tinggal. Karna saya tinggalnya di Cipondoh yang termasuk Kota Tangerang.

**3. Apa yang terfikirkan jika mendengar kata Pemerintahan Kota Tangerang?**

Pemkot Tangerang, mempunyai walikota yang bagus. Dalam kinerjanya.

**4. Bagaimana dengan kinerja dari Pemerintah Kota Tangerang?**

Kinerja pemkot Tangerang itu bagus karena saya ngajar di Tangerang terus kesejahteraan guru guru di Tangerang sangat di perhatikan.

**5. Seberapa sering anda membaca mengenai berita seputar Kota Tangerang?**

Untuk berita sekitar kota Tangerang, cukup sering yah. Kan infonya banyak, ada dimana-mana.

**6. Dari media mana sajakah, sumber berita seputar Kota Tangerang yang anda baca?**

Saya sering baca koran nasional kaya Warta Kota dan Media Indonesia di sekolahan, mungkin ada berita berita soal kota Tangerang di baca sedikit sedikit. Selain koran, yah dari tv, Tv Tangerang, trus Tv Banten. Dari medsos juga banyak yah, karena infonya lebih cepet nyampe ke masyarakat.

**7. Apakah anda mengetahui mengenai website Pemerintahan Kota Tangerang?**

Website, saya tidak tahu

**8. Menurut anda, apa kekurangan dari Pemerintahan Kota Tangerang?**

Kekurangannya, kalau bisa dibikin TPS kayak di Jakarta, kalau bisa sampah sampah di Tangerang itu di jadikan tdk ada, jadi bersih semuanya, dari selokan, dari kali, kalinya kan beda, dari Jakarta bersih, Kota Tangerang kan tidak terawat sama sekali. Ada sampah, ada rumput, ada tanaman tanaman

Dari segi infrastuktur, utamanya jalan karna ada program pnpm apa yah, jadi ada lokasi yang digunakan untuk membuat jalan selain itu ada lokasi yang untuk penerangan lampu sampai di dusun dusun. Di dusun saya saja sudah ada tiang lampunya itu.

**9. Apakah anda mengetahui, prestasi apa sajakah yang pernah didapatkan oleh Pemerintahan Kota Tangerang?**

Prestasinya, dapet ayodia, gak semua tapi taulah dari sosmed.

**10. Hal apa sajakah yang mendorong Anda untuk membaca berita seputar Kota Tangerang?**

Yang mendorong saya untuk membaca berita Tangerang, yah untuk mengetahui aja seberapa keberhasilan dari wilayah yang saya tinggali.

**11. Menurut anda, faktor apa sajakah yang membuat berita seputar Kota Tangerang menarik?**

Yang menarik, di sana ada kampung terang, yang menarik juga, trus taman, saya sering ke taman depan walikota kalau malam malam bagus.



## Dokumentasi



Penulis dan *Key Informant*  
Ibu Eka Yulia, S.Sos



Penulis dan *Informant 1*  
Ibu Sugiyani



Penulis dan *informant 2*  
Bapak Raharjo



Penulis dan *informant 3*  
Bapak Yanto



Penulis dan *informant 4*  
Bapak Sulan