

**PERAN BAGIAN HUMAS DALAM PENGEMBANGAN PELAYANAN
PUBLIK PADA SEKRETARIAT DAERAH
KABUPATEN MAJENE**

TESIS

**CICI HARDIYANTI
4617103019**



Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar
Magister

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS BOSOWA MAKASSAR
2019**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul: Peran Bagian Humas Dalam Pengembangan Citra Pelayanan Publik Pada Sekertariat Daerah Kabupaten Majene

Nama Mahasiswa : Cici Hardiyanti

Nim : 4617103019

Program Studi : Administrasi Publik

Menyetujui,
Komisi Pembimbing:

Pembimbing I

Pembimbing II

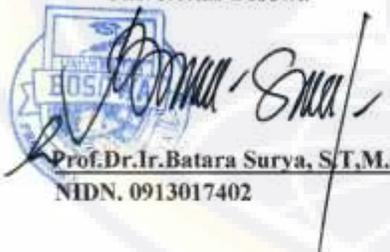

Dr. H. Guntur Karmeni, M. Si.


Dr. Uddin B. Sore, S. IP, SH., M. Si.

Mengetahui:

Direktur Program Pascasarjana
Universitas Bosowa

Ketua Program Studi
Magister Administrasi Publik


Prof. Dr. Ir. Batara Surya, S.T., M. Si.
NIDN. 0913017402


Prof. Dr. Andi. Rasvid Pananrangi, SH., M. Pd.
NIP. 195601101983031002

HALAMAN PENERIMAAN

Pada Hari/Tanggal : Sabtu, 27 Juli 2019

Tesis atas nama : Cici Hardiyanti

NIM : 4617103019

Telah diterima oleh Panitia Ujian Tesis Program Pascasarjana untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister pada Program Studi Administrasi Publik.

PANITIA UJIAN TESIS

KETUA	: Dr. Guntur Karnaeni, M.Si	(.....)
SEKERTARIS	: Dr. Uddin B. Sore, S.Ip, S.H, M.Si	(.....)
Anggota Penguji	: 1. Dr. Syamsul Bahri, S.Sos, M.Si	(.....)
	2. Dr. Nurkaidah, M.M	(.....)

Makassar, 27 Juli 2019

Direktur,


Prof. Dr. Ir. Batara Surya, S.T, M.Si.
NIDN. 0913017402

PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Tesis (MAGISTER) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 27 Juli 2019
Mahasiswa,




Cici Hardiyanti
4617103019

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan hidayah, taufik, dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyajikan Tesis yang berjudul **”Peran Bagian Humas Dalam Pengembangan Citra Pelayanan Publik Pada Sekertariat Daerah Kabupaten Majene”** dapat terselesaikan tepat waktu.

Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Rektor Universitas Bosowa Prof. Dr. Ir. HM Saleh Pallu, M.Eng, yang telah memberikan fasilitas kepada kami untuk menyelesaikan tesis ini sampai dapat dipertahankan didepan dewan penguji.
2. Direktur Program Pasca Sarjana Prof. Dr. Ir. Batara Surya, M.Sidan Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Prof. Dr. Andi. Rasyid Pananrangi, S.H., M.Si. yang selama ini telah memberikan motivasi dalam menyelesaikan tesis ini.
3. Ketua Komisi Pembimbing Dr. H. Guntur Karnaeni, M. Si..dan anggota Komisi Pembimbing Dr.Uddin B. Sore, S.IP, S.H., M.Si. yang selalu memberikan dorongan dan koreksi-koreksi sehingga Tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Seluruh Dosen Program Pasca Sarjana Universitas Bosowa Makassar yang selama ini telah mentransfer ilmunya dalam proses perkuliahan.
5. Seluruh informan, yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan informasinya di lokasi penelitian.

Sangat disadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki penulis, walaupun telah dikerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi masih dirasakan banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran yang membangun, agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

**Makassar,
Penulis**

2019

Cici Hardiyanti

BOSOWA

ABSTRAK

Cici Hardiyanti. Peran Bagian Humas Dalam Pengembangan Citra Pelayanan Publik Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Majene. (Dibimbing oleh H. Guntur Karnaeni dan Uddin B. Sore).

Tujuan penelitian yakni untuk mengetahui dan menganalisis peran humas sebagai *communicator* pada Sekretariat Daerah Kabupaten Majene dalam membentuk citra positif pemerintah Kabupaten Majene dan Faktor penghambat dan pendukung yang mempengaruhi aktivitas humas sebagai *communicator* pada Sekretariat Daerah Kabupaten Majene dalam membentuk citra positif pemerintah Kabupaten Majene.

Dalam penelitian ini digunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif analitis. Data diperoleh dari sejumlah informan yang terdiri atas: kepala bagian humas, pegawai dan masyarakat.

Hasil dari penelitian ini yakni: Peran Humas sebagai *Communicator* dalam Membentuk Citra Positif Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Majene. Peran humas sebagai *communicator* pada Sekretariat Daerah Kabupaten Majene dilakukan dengan: Komunikasi dengan Media, penggunaan media dalam menyebarkan informasi di fokuskan kepada beberapa media yang telah menjadi mitra dan media yang dimiliki oleh sekretariat Daerah Kabupaten Majene serta komunikasi dengan masyarakat yang dilakukan oleh pihak humas dengan masyarakat adalah dengan membentuk kelompok informasi. Sedangkan faktor pendukung dan penghambatan Komunikasi Pada Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Majene yakni: faktor-faktor pendukung komunikasi pada Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Majene adalah sebagai berikut: Kerjasama yang baik antar pegawai. Kerjasama yang terjadi antar pegawai pada Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Majene merupakan salah satu faktor pendukung dalam pelaksanaan komunikasi yang berkaitan dengan kegiatan pemerintah Kabupaten Majene dan Kerjasama yang baik dengan pihak yang berkepentingan. Faktor Penghambat Komunikasi Pada Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Majene diantaranya ialah: Masih minimnya kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki sehingga kegiatan atau kerjasama yang dilakukan dengan pihak media masih kurang terkoordinir dengan baik dan perbedaan sudut pandang, artinya media dalam mempublikasikan kebijakan-kebijakan Pemerintah Kabupaten Majene tidak secara utuh.

Kata Kunci: Peran, Humas, Komunikasi

ABSTRACT

The purpose of the research is to find out the media relations strategy in the PR The purpose of the study was to find out and analyze the role of public relations as a communicator at the Majene District Secretariat in forming a positive image of Majene Regency government and inhibiting and supporting factors that influence public relations activities as communicators at the Majene Regency Secretariat in forming a positive image of Majene Regency government.

In this study a qualitative approach was used with analytical descriptive method. Data was obtained from a number of informants consisting of: head of public relations, employees and the community.

The results of this study are: The Role of Public Relations as Communicators in Forming Positive Imagery at the Regional Secretariat of Majene Regency. The role of public relations as a communicator in the Regional Secretariat of Majene Regency is carried out by: Communication with Media, the use of media in disseminating information is focused on several media partners and media owned by the Regional Secretariat of Majene and communication with the public carried out by public relations with the community is by forming information groups. While the supporting factors and the inhibition of Communication in the Public Relations Section of the Regional Secretariat of Majene Regency are: supporting factors of communication in the Public Relations Section of the Regional Secretariat of the Regency of Majene are as follows: Good cooperation between employees. Collaboration that occurs between employees in the Public Relations Section of the Regional Secretariat of Majene Regency is one of the supporting factors in the implementation of communications relating to the activities of the Majene Regency government and good cooperation with interested parties. The inhibiting factors of communication in the Public Relations Section of the Regional Secretariat of Majene include: The lack of quality of Human Resources (HR) possessed so that activities or cooperation carried out with the media are still poorly coordinated and different points of view, meaning that the media publish policies- Majene Regency Government policy is not in full.

Keywords: Role, Public Relations, Communication

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENERIMAAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS	iv
PRAKATA.....	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA KONSEP	
A. Konsep Strategi	8
B. Konsep Humas	13
C. Media Relations	17
D. Publisitas	20
E. Konsep Komunikasi	22
F. Pengertian Citra (image)	29
G. Konsep Komunikasi Pemerintahan	34
H. Konsep Pelayanan Publik.....	55
I. Penelitian Terdahulu	84
J. Kerangka Konsep	87
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian.....	89
B. Lokasi dan Jadwal Penelitian	89

C. Fokus dan Deskripsi Fokus Penelitian	90
D. Instrumen Penelitian.....	91
E. Jenis dan Sumber Data	92
F. Informan Penelitian.....	93
G. Metode Pengumpulan Data.....	94
H. Metode Analisis Data.....	95
I. Triangulasi.....	99
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Umum Objek Penelitian.....	102
B. Temuan Penelitian.....	110
C. Pembahasan.....	128
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	137
B. Saran.....	139

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

No. Tabel	Judul Gambar	Halaman
2.1	Keterkaitan Ilmu Pemerintahan, Administrasi dan Politik	39
2.2	Model Pendekatan Paradigmatis dan Teoritis Komunikasi dalam Koordinasi Pemerintahan	45
2.3	Paradigma Komunikasi dalam Koordinasi Pemerintahan	47
2.4	Kerangka Konsep	88
3.1	Informan Penelitian	93
3.2	Komponen Analisis Data Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2014:92)	97

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
1	Surat Izin Penelitian dari Universitas	143
2	Surat Izin Penelitian dari Instansi	144
3	Pedoman Wawancara	145
4	Foto-Foto Penelitian	147



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peran humas dalam sebuah organisasi sangatlah penting. Dalam riset tentang kegiatan humas (*public relations*), ada dua peran besar yang secara konsisten muncul dalam kegiatan humas yaitu peran sebagai teknisi dan manajemen. Peran sebagai teknisi mewakili seni dari humas seperti menulis, mengedit, mengambil foto, menangani produksi komunikasi, membuat *event* spesial, dan melakukan kontak telepon dengan media. Peran sebagai manajer berfokus pada kegiatan yang membantu organisasi dalam mengidentifikasi dan memecahkan masalah terkait humas.

Manajer humas melaksanakan tiga peran, pertama sebagai pemberi penjelasan, yaitu orang yang bekerja sebagai konsultan untuk mendefinisikan masalah, menyarankan pilihan, dan memantau implementasi kebijakan. Kedua sebagai fasilitator komunikasi, yaitu orang yang berada pada batas antara organisasi dengan lingkungannya yang menjaga agar komunikasi dua arah tetap berlangsung. Ketiga sebagai fasilitator pemecahan masalah, yaitu orang yang bermitra dengan manajer senior untuk mengidentifikasi dan memecahkan masalah (Lattimore, 2010).

Fungsi paling dasar humas dalam pemerintahan adalah membantu menjabarkan dan mencapai tujuan program pemerintahan, meningkatkan sikap responsif pemerintah, serta memberi publik informasi yang cukup untuk dapat

melakukan pengaturan diri sendiri (Lattimore, 2010). Berarti humas pemerintahan bertugas menjalankan kegiatan kebijakan dan pelayanan publik dengan memberikan berbagai informasi tentang kebijakan pemerintahan yang mengikat rakyat atau masyarakat. Selanjutnya memberikan pelayanan publik yang terbaik, dengan birokrasi yang tidak berbelit-belit untuk memberikan kepuasan kepada rakyat atau masyarakat sehingga dunia pemerintahan memperoleh citra positif dari rakyat atau publik.

Pada dasarnya pimpinan suatu organisasi pemerintahan mempunyai peran yang penting dalam pembentukan citra positif suatu negara ataupun daerah. Salah satu contohnya yaitu ketika dilaksanakannya kegiatan Forum Konsolidasi Pimpinan Daerah Bupati, Walikota dan Ketua DPRD Kabupaten/Kota tahun 2008 di gedung Lemhannas, terjadi pencitraan negatif bagi pemerintah khususnya pemimpin pemerintah daerah. Di mana sewaktu Presiden Susilo Bambang Yudoyono memberikan pembekalan, terdapat salah seorang kepala daerah yang tertidur. Hal ini menimbulkan kemarahan presiden, “bagaimana bisa memimpin dan memajukan rakyat, bila untuk membicarakan kemajuan rakyatnya tidur” (*TribunPekanbaru*, 9/04/08). Kejadian tersebut telah memperburuk citra pemerintah terutama pemerintah daerah di mata publiknya, karena citra kepala daerah secara tidak langsung akan membentuk citra pemerintahan daerah secara keseluruhan.

Dalam melaksanakan perannya, menurut Lattimore (2010) ada empat model humas yang selalu diterapkan. *Pertama*, model *pressagency* (agen pemberitaan); yaitu menggambarkan bagaimana informasi bergerak satu arah dari

organisasi menuju publik. *Kedua*, model informasi publik; yaitu model yang menggambarkan bagaimana humas bertugas memberitahu publik. Model ini selalu dipraktikkan oleh humas pemerintah, lembaga pendidikan, dan organisasi nirlaba. *Ketiga*, model asimetris dua arah; yaitu memandang humas sebagai kerja persuasi ilmiah yang menggunakan hasil riset untuk mengukur dan menilai publik. *Keempat*, model simetris dua arah; yaitu sebuah model yang menggambarkan sebuah orientasi humas dimana organisasi dan publik saling menyesuaikan diri. Model ini berfokus pada penggunaan metode riset ilmu sosial untuk memperoleh rasa saling pengertian serta komunikasi dua arah antara publik dan organisasi. Dari keempat model tersebut, tiga model pertama merefleksikan sebuah praktik humas yang berusaha mencapai tujuan organisasi melalui persuasi.

Model keempat berfokus pada usaha menyeimbangkan kepentingan pribadi dengan kepentingan publik atau kelompok lainnya. Dalam sebuah organisasi, khususnya dilingkup pemerintahan, humas memegang peranan yang sangat penting dan strategis. Selain itu, sebagai sebuah kegiatan komunikasi, humas juga berfungsi sebagai jembatan untuk membangun suasana yang kondusif dalam kerangka 'winwin solutions', antar berbagai *stakeholders* organisasi, baik internal maupun eksternal dalam rangka membangun citra dari institusi pemerintah itu sendiri. Oleh karena itu praktik humas yang paling ideal di dunia pemerintahan adalah berdasarkan model simetris dua arah.

Peranan Humas pemerintah adalah untuk memberikan sanggahan mengenai pemberitaan yang salah dan merugikan pemerintah, dan mengkomunikasikan atau menginformasikan berbagai kebijakan pemerintah kepada masyarakat. Hal ini

bertujuan untuk membentuk citra positif pemerintah daerah tersebut dimata publiknya. Pentingnya peran Humas instansi dan lembaga pemerintah dalam masyarakat modern yaitu dalam melakukan kegiatan-kegiatan dan operasinya diberbagai tempat berbagai bidang. Teknik yang digunakan dalam humas di pemerintah tidak ada bedanya dengan teknik yang digunakan humas di bidang lain yaitu penyampaian informasi dan komunikasi (Moore, 2004).

Penyampaian informasi berupa program dan kebijakan Pemerintah Kabupaten Majene melalui Humas Sekretariat menggunakan media berupa pidato yang dibacakan oleh Bupati Majene, media luar ruang berupa baliho, dan *website*. Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Majene menjalin hubungan dan kerja sama dengan beberapa media massa, baik media massa nasional maupun lokal, yang lebih dikenal dengan WPR atau Wartawan Pemrov Sulawesi Barat. Hal ini dilakukan untuk mempermudah wartawan meliput mengenai kegiatan-kegiatan Pemerintah Kabupaten Majene terutama kegiatan yang dilaksanakan oleh Bupati Majene.

Humas dibentuk di lembaga pemerintah diantaranya sebagai juru bicara pemerintah, melakukan hubungan timbal balik antara pemerintah daerah dengan masyarakat umum dan organisasi kemasyarakatan untuk memperjelas kebijakan dan kegiatan pemerintah daerah, melakukan hubungan intern dengan satuan dan unit kerja di lingkungan pemerintah, melaksanakan usaha untuk peningkatan peliputan kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah maupun masyarakat dan melaksanakan koordinasi/ kerja sama dengan organisasi kewartawanan (Moore, 2004). Dengan pelaksanaan peran humas pemerintah,

tujuan akhirnya adalah untuk membentuk citra yang positif tentang pemerintah di mata masyarakatnya.

Citra mencerminkan apa yang dipikirkan, emosi dan persepsi individu. Walaupun orang melihat hal yang sama, tapi pandangan mereka bisa berbeda. Persepsi inilah yang membentuk citra dari sebuah organisasi (Alifahmi, 2005). Esensi tujuan humas di dunia pemerintahan adalah membuat berbagai program pemerintah yang dapat membentuk, meningkatkan dan memelihara citra positif dan reputasi baik agar dapat memperoleh opini publik yang menguntungkan, serta dukungan dan simpati rakyat atau publik. Citra sengaja diciptakan Humas dalam dunia pemerintahan dalam bentuk *events* (kegiatan-kegiatan), kampanye dan program-program (Ardianto, 2011).

Peran yang dilaksanakan oleh Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Majene yang tercerminkan dalam aktivitasnya cenderung membentuk citra positif Bupati Majene dibandingkan dengan citra Pemerintah Kabupaten Majene secara keseluruhan. Aktivitas yang dilaksanakan oleh Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Majene seperti peliputan dan publikasi informasi lebih fokus pada kegiatan yang dilaksanakan oleh Bupati. Hal ini sangat terlihat pada kegiatan humas pada akhir periode pemerintahan pertama. Begitu juga dengan *website* humas dan baliho yang dibuat humas selalu mempublikasikan kegiatan Bupati. Dapat dikatakan adanya suatu ketidakseimbangan antara aktivitas Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Majene untuk membentuk citra positif Pemerintah Kabupaten Majene secara keseluruhan atau untuk membentuk citra positif Bupati Majene.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana peran humas sebagai *comuniccator* pada Sekretariat Daerah Kabupaten Majene dalam membentuk citra positif pemerintah Kabupaten Majene?.
2. Faktor penghambat dan pendukung apakah yang mempengaruhi aktivitas humas sebagai *comuniccator* pada Sekretariat Daerah Kabupaten Majene dalam membentuk citra positif pemerintah Kabupaten Majene?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah di atas adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis peran humas sebagai *comuniccator* pada Sekretariat Daerah Kabupaten Majene dalam membentuk citra positif pemerintah Kabupaten Majene.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor penghambat dan pendukung yang mempengaruhi aktivitas humas sebagai *comuniccator* pada Sekretariat Daerah Kabupaten Majene dalam membentuk citra positif pemerintah Kabupaten Majene.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya wawasan dalam Ilmu

Komunikasi terutama yang berkaitan dengan cara mengelola dan manajemen isu publik sebagaimana yang di terapkan oleh Sekretariat Daerah Kabupaten Majene dalam Strategi Humas.

- b. Memberikan masukan kepada Bidang Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Majene untuk meningkatkan strategi komunikasi.
2. Secara praktik
 - a. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan masukan menjadi acuan untuk memahami strategi Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Majene sehingga diharapkan dapat memberikan kegunaan untuk profesi Humas dalam rangka menjalankan fungsinya, khususnya di Sekretariat Daerah Kabupaten Majene dalam meningkatkan citra positifnya.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi penelitian yang membahas hal yang sama di masa yang akan datang.

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA KONSEP

A. Konsep Strategi

1. Pengertian Strategi

Secara etimologi adalah turunan dari kata dalam bahasa Yunani, *strategos*. Adapun *strategos* dapat diterjemahkan sebagai “komandan militer” pada zamandemokrasi Athena. Pada mulanya istilah strategi digunakan dalam dunia militer yang diartikan sebagai cara penggunaan seluruh kekuatan militer untuk memenangkan suatu peperangan. Sedangkan secara terminologi banyak ahli telah mengemukakan definisi strategi dengan sudut pandang yang berbeda-beda namun pada dasarnya kesemuanya itu mempunyai arti atau makna yang sama yakni pencapaian tujuan secara efektif dan efisien, diantara para ahli yang merumuskan tentang definisi strategi tersebut salah satu proses dimana untuk mencapai suatu tujuan dan berorientasi pada masa depan untuk berinteraksi pada suatu persaingan guna mencapai sasaran.

Strategi mengenai kondisi dan situasi dalam proses *public* merupakan suatu hal yang perlu diperhatikan, tidak terkecuali dalam proses pelayanan yang baik kepada masyarakat. Strategi menurut Setiawan (1996: 1) sebenarnya berasal dari bahasa Yunani “*strategos*” diambil dari kata *stratos* yang berarti militer dan *Ag* yang berarti memimpin. Jadi strategi dalam konteks awalnya ini diartikan sebagai *general ship* yang artinya sesuatu yang dikerjakan oleh para jenderal dalam membuat rencana untuk menaklukkan musuh dan memenangkan perang.

Menurut David Hunger dan Thomas L. Wheelen (Setiawan, 1996: 12), strategi adalah serangkaian keputusan dan tindakan manajerial yang menentukan kinerja perusahaan dalam jangka panjang. Manajemen strategi meliputi pengamatan lingkungan, perumusan strategi (perencanaan strategis atau perencanaan jangka panjang). Implementasi strategi dan evaluasi serta pengendalian. Sedangkan strategi menurut Anwar Arifin adalah keseluruhan keputusankondisional tentang tindakan yang akan dijalankan guna mencapai tujuan (Setiawan, 1996: 13). Dengan melihat beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa strategi adalah tahapan-tahapan yang harus dilalui menuju target yang diinginkan.

Strategi yang baik akan memberikan gambaran tindakan utama dan pola keputusan yang akan dipilih untuk mewujudkan tujuan organisasi. Strategi juga sebagai perumusan visi dan misi suatu organisasi atau perusahaan. Pelayanan bagi *public* yang baik adalah dambaan bagi setiap orang, pelayanan *public* diupayakan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang baik juga dikaitkan dengan jasa layanan yang dilaksanakan oleh instansi dalam upaya untuk memberikan rasa kepuasan dan menumbuhkan kepercayaan pihak pelanggan. Strategi dalam meningkatkan citra sebagai instansi pemerintahan melalui pelayanan *public* yang relevan bagi masyarakat dapat ditempuh melalui langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Pemahaman dan komitmen serta manfaat dan arti penting tanggung jawab dan kerjasama.
- b. Bicara dengan ramah (luwes) dan mudah dipahami orang lain.

- c. Adanya pelayanan administrasi *public* yang berorientasi kepada masyarakat yang dilayani, inklusif, *accessible* dan lain-lain.

2. Tahap-tahap Strategi

a. Perumusan

- 1) Menjelaskan tahap pertama dari faktor yang mencakup analisis lingkungan intern maupun ekstern adalah penetapan visi dan misi, perencanaan dan tujuan strategi (Hanadi, 2005: 6).
- 2) Perumusan strategi merupakan proses penyusunan langkah-langkah ke depan yang dimaksudkan untuk membangun visi dan misinya, merupakan tujuan strategi serta merancang strategi untuk mencapai tujuan tersebut dalam rangka menyediakan *customer value* terbaik (Hanadi, 2005: 7).
- 3) Untuk itu ada beberapa langkah yang perlu dilakukan seorang pemimpin, yaitu:
 - a) Identifikasi lingkungan yang akan dimasuki oleh pemimpin. Tentukan misi untuk mencapai visi yang dicita-citakan dalam lingkungan tersebut. Dari segi bahasa, metode berasal dari dua kata yaitu "*mata*" (melalui) dan "*hadas*" (jalan, cara). Dengan demikian kita dapat artikan bahwa metode adalah cara atau jalan yang harus dilalui untuk mencapai sesuatu. Sumber lain menyebutkan bahwa metode berasal dari bahasa Jerman, *methodica* artinya ajaran tentang metode. Dalam bahasa Yunani, metode berasal dari kata *methodos* artinya jalan yang

dalam bahasa Arab *thariq* (Suparta dan Hefni, 2006: 6). Metode berarti cara yang dapat digunakan untuk melaksanakan strategi (Wina, 2007: 125).

b) Taktik dan Teknik. Teknik dan taktik berperusahaan merupakan penjabaran dari metode perusahaan. Teknik adalah cara yang dilakukan seseorang dalam rangka mengimplementasikan suatu metode (Wina, 2007: 125). Misalnya cara yang bagaimana yang harus dilakukan agar metode perusahaan yang dilakukan berjalan efektif dan efisien. Dengan demikian, sebelum pemimpin melakukan proses usaha sebaiknya memperhatikan kondisi dan situasi. Taktik adalah gaya seseorang dalam melaksanakan suatu teknik atau metode tertentu (Wina, 2007: 126). Dengan demikian, taktik sifatnya lebih individual. Dari penjelasan di atas, maka dapat ditentukan bahwa suatu strategi perusahaan yang diterapkan pemimpin akan tergantung pada pendekatan yang digunakan, sedangkan bagaimana menjalankan metode perusahaan seorang pemimpin dapat menentukan teknik yang dianggap relevan dengan metode, dan penggunaan teknik itu setiap pemimpin memiliki taktik yang mungkin berbeda antara pemimpin yang satu dengan lain.

c) Evaluasi. Setelah dilakukan pelaksanaan semua aktivitas perusahaan, maka aspek penting lain yang harus diperhatikan

dalam mengelola sebuah organisasi perusahaan adalah dengan melakukan langkah evaluasi. Evaluasi perusahaan ini dirancang untuk memberikan penilaian kepada orang yang dinilai dan orang yang menilai atau pimpinan perusahaan tentang informasi mengenai hasil karya. Sedangkan pengertian evaluasi adalah suatu proses dimana aktivitas dan hasil kinerja dimonitor sehingga kinerja sesungguhnya dapat dibandingkan dengan kinerja yang diharapkan (Bambang, 2005: 14). Adanya penyimpangan perlu diidentifikasi sebab-sebab terjadinya penyimpangan tersebut dan kemudian diikuti dengan tindakan koreksi. Evaluasi terhadap pelaksanaan perusahaan akan membantu pemimpin untuk menilai kembali apakah asumsi-asumsi mengenai perubahan dalam lingkungan perusahaan yang dibuat selama ini masih layak dipertahankan atau tidak. Kredibilitas seorang pemimpin teruji dalam membuat penilaian yang tajam mengenai perubahan lingkungan perusahaan yang dihadapi sehinggamisi dan visi yang dibuat akan sesuai dengan realita yang telah ada dilapangan.

B. Konsep Humas

1. Fungsi Humas

Cutlip & Centre dan Canfield (Liliwari, 2011: 625), mengungkapkan fungsi utama hubungan masyarakat adalah sebagai berikut:

- a. Menunjang aktivitas utama manajemen dalam mencapai tujuan bersama (fungsi melekat pada manajemen lembaga/organisasi).
- b. Membina hubungan yang harmonis antara badan/organisasi dengan pihak publiknya, sebagai khalayak sasaran.
- c. Mengidentifikasi hal-hal yang berkaitan dengan opini, persepsi, dan tanggapan masyarakat terhadap badan/organisasi yang diwakilinya atau sebaliknya.
- d. Melayani keinginan publiknya dan memberikan sumbangan saran kepada pimpinan manajemen demi tercapainya tujuan dan manfaat bersama.
- e. Menciptakan komunikasi dua arah secara timbal balik dan mengatur arus informasi, publikasi, serta pesan dari badan/organisasi kepubliknya atau terjadi sebaliknya demi tercapainya citra positif bagi kedua belah pihak.

2. Peran Humas

Menurut Ruslan (2003: 26-27) Pejabat Humas (PRO Manager) akan melakukan fungsi-fungsi manajemen perusahaan, secara garis besar aktivitas utamanya berperan sebagai:

- a. *Communicator*. Artinya kemampuannya sebagai komunikator baik secara langsung maupun tidak langsung, melalui media cetak/elektronik dan lisan (*spoken person*) atau tatap muka dan sebagainya. Disamping itu juga bertindak sebagai mediator dan sekaligus persuador.
- b. *Relationship*. Kemampuan PR/Humas membangun hubungan yang positif antara lembaga yang diwakilinya dengan publik internal dan eksternal. Juga, berupaya menciptakan saling pengertian, kepercayaan, dukungan, kerjasama dan toleransi antara kedua belah pihak tersebut.
- c. *Back up Management*. Melaksanakan dukungan manajemen atau menunjang kegiatan lain, seperti manajemen promosi, pemasaran, operasional, personalia dan sebagainya untuk mencapai tujuan bersama dalam suatu kerangka tujuan pokok perusahaan / organisasi.
- d. *Good Image Maker*. Menciptakan citra atau publikasi yang positif merupakan prestasi, reputasi dan sekaligus menjadi tujuan utama bagi aktivitas *public relations* dalam melaksanakan manajemen kehumasan membangun citra atau nama baik lembaga/organisasi dan produk yang diwakilinya.

3. Tugas Humas

Tugas seorang praktisi PR (Humas) adalah menegakkan citra organisasi atau perusahaan yang diwakilinya agar tidak menimbulkan kesalahpahaman dan tidak melahirkan isu-isu yang dapat merugikan. Kerugian yang paling fatal tentunya adalah muncul atau timbulnya benih-benih ketidakpuasan dari pihak-pihak yang berhubungan dengan organisasi atau

perusahaan. Ketidakpuasan itu dapat menimbulkan ketidakpercayaan dan dapat diwujudkan dalam bentuk penarikan diri, penarikan pinjaman dan kerja sama, tak mau jadi pelanggan lagi, sampai pada bentuk fisik, seperti pemogokan, pengrusakan, dan hal-hal lain yang sifatnya merugikan (Rhenald, 1994: 40).

4. Humas Pemerintah

Definisi humas pemerintah dapat dikatakan hampir sama dengan definisi humas pada umumnya. Humas lembaga pemerintah, yakni “ merupakan suatu keharusan fungsional dalam rangka tugas penyebaran informasi kebijakan, program dan kegiatan-kegiatan lembaga pemerintah kepada masyarakat”. (Rahmadi, 1999: 77).

Humas dalam pemerintah merupakan kelanjutan dari proses penetapan kebijaksanaan, pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan sikap yang disesuaikan dengan kepentingan orang atau golongan agar lembaga atau instansi dimana humas itu berada memperoleh kepercayaan dari publiknya, yaitu masyarakat dalam arti luas. Pelayanan dan sikap yang baik sangat penting demi terciptanya pengertian dan penghargaan yang sebaik-baiknya. Humas pemerintah bertugas memberikan informasi dan penjelasan kepada khalayak atau publik mengenai kebijakan dan langkah-langkah atau tindakan yang diambil oleh pemerintah serta mengusahakan terwujudnya hubungan yang harmonis antara lembaga atau instansi dengan publiknya dan memberikan pengertian kepada masyarakat tentang apa yang dikerjakan oleh instansi pemerintah dimana humas tersebut berada dan berfungsi. Jadi pada dasarnya tugas humas pemerintah adalah:

- a. Memberikan penerangan dan pendidikan kepada masyarakat tentang kebijakan, langkah-langkah dan tindakan-tindakan pemerintah, serta memberikan pelayanan terhadap masyarakat berupa informasi yang diperlukan secara terbuka, jujur dan objektif.
- b. Memberi bantuan kepada media berita (*news media*) berupa bahan-bahan informasi mengenai kebijakan dan langkah-langkah serta tindakan pemerintah, termasuk fasilitas peliputan kepada media berita untuk acara-acara resmi yang penting. Pemerintah merupakan sumber informasi penting bagi media, karena itu sikap keterbukaan informasi sangat dibutuhkan.
- c. Mempromosikan kemajuan pembangunan ekonomi dan kebudayaan yang telah dicapai oleh bangsa kepada khalayak luar negeri.
- d. Memonitor pendapat umum tentang kebijakan pemerintah selanjutnya menyampaikan tanggapan masyarakat dalam bentuk *feedback*. (Rahmadi, 1999: 78)

Dari fungsi diatas, maka jelas bahwa humas pemerintah meliputi kegiatan mempelajari hasrat, kehendak dan aspirasi publik serta memberikan nasihat tentang apa yang diinginkan oleh publik dan petugas pemerintah. Humas dapat dikatakan efektif apabila memenuhi syarat sebagai berikut:

- a. Pejabat harus mempunyai informasi yang lengkap tentang organisasi.
- b. Pucuk pimpinan operasional harus bertanggung jawab tentang kehumasan.
- c. Manajemen harus mendukung keputusan-keputusan yang diambil oleh pejabat humas.

- d. Harus ada sistem “*accountability*” terhadap *performace* pejabat humas.

Kehumasan harus lebih banyak memikirkan objektivitas jangka panjang daripada objektivitas jangka pendek. Humas Pemerintah harus melakukan pemerataan informasi mengenai kebijakan pemerintah dan fasilitasi layanan informasi, dalam upaya memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang program-program pemerintah yang telah, sedang dan yang akan dilakukan. Humas harus mampu menjadi *communicationfacilitator*, sehingga bisa menjawab tantangan di era keterbukaan informasi ini, dimana informasi bukan “milik” pribadi lagi. Informasi sudah menjadi kebutuhan dan milik bersama. Secara fungsional personil humas harus mempunyai posisi yang strategis, dimana personil humas dapat *direct* ke pimpinan lembaga, mendengarkan langsung keluhan masyarakat, dan mempunyai jaringan yang kuat dengan media massa.

Sikap membuka diri terhadap kritik dari masyarakat, termasuk membuka dialog, melakukan komunikasi persuasif, dan melibatkan masyarakat dalam kegiatan humas merupakan kata kunci dari hubungan dua arah ini adalah informasi dan komunikasi.

C. Media Relations

Istilah *press relations* masih banyak dipergunakan sampai saat ini, termasuk untuk menggambarkan hubungan media penyiaran atau media *on-line*. Tetapi dengan mengingat perkembangan media massa dan juga praktik PR istilah yang paling tepat dipergunakan ialah *media relations* atau hubungan media. Karena berbagai kegiatan yang dilaksanakan oleh humas atau PR tentunya

menggunakan media massa, bukan hanya menggunakan media cetak. Media elektronik pun dapat membangun citra positif organisasi. Demikian halnya dengan media *on-line* yang tengah berkembang dewasa ini. “*Media relations* berhubungan dengan media komunikasi untuk melakukan publisitas atau meresponse kepentingan media terhadap organisasi” (Iriantara, 2008: 29).

Uraian tersebut mengarah ke sisi manfaat dari *media relations* adalah untuk publisitas, yang merupakan suatu upaya untuk mempublikasikan suatu pesan atau informasi yang berasal dari humas agar khalayak yang menjadi stakeholder dari organisasi mendapatkan pengetahuan tentang segala kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu perusahaan ataupun organisasi tersebut. Hubungan ini bukan hanya dengan media cetak melainkan juga dengan media massa lainnya. Hal ini penting karena akan menopang keberhasilan program, dan efisien karena tidak memerlukan banyak daya dan dana untuk menginformasikan program yang hendak dijalankan dengan menggunakan teknik publisitas. *Media relations* sangat berkaitan dengan media komunikasi.

Media komunikasi ini diperlukan karena menjadi sarana yang sangat penting dan efisien dalam berkomunikasi kepada publik. Di sisi lain, *media relations* itu pada dasarnya merupakan pemberian informasi atau memberikan tanggapan pada media pemberitaan atas nama organisasi atau klien. Karena berhubungan dengan itulah, maka ada yang menyebutkan bahwa *media relations* itu merupakan fungsi khusus di dalam satu kegiatan atau program PR. “Dengan demikian *media relations* dapat diartikan merupakan bagian dari PR eksternal yang membina dan mengembangkan hubungan baik dengan media

massa sebagai sarana komunikasi antara organisasi dan publik-publiknya untuk mencapai tujuan organisasi” (Iriantara: 2008: 32).

Dari sisi organisasi membina dan mengembangkan hubungan baik dengan media massa itu paling tidak berarti memenuhi dan menanggapi kebutuhan dan kepentingan media massa terhadap organisasi tersebut. Karena watak komunikasi dalam PR adalah dua arah, maka praktik *media relations* pun bukan hanya mengkomunikasikan ke luar organisasi melainkan juga menjadi komunikan yang baik dari apa yang dikomunikasikan dari luar organisasi.

Media massa menjadi penting bagi kegiatan dan program PR dikarenakan memiliki kekuatan. Bukan sekedar mampu menyampaikan pesan kepada jutaan khalayak sekaligus namun karena fungsinya yang untuk mendidik, mempengaruhi, menginformasikan dan menghibur. Maka media massa memiliki potensi untuk membangkitkan kesadaran, mengubah sikap, pendapat dan perilaku, serta mendorong tindakan. Dengan kekuatan dan kemampuan yang dimilikinya, maka peran media tidak bisa dabaikan begitu saja dalam program dan kegiatan PR. Dalam banyak perencanaan program atau kegiatan PR, media massa merupakan salah satu aspek yang diperhitungkan dan dipertimbangkan oleh perencana. Dengan menyadari dan mengetahui pentingnya hubungan dengan media merupakan suatu keharusan. Tetapi hubungan dengan media itu dijalin bukan sekedar menjalankan peran PR atau sebagai solusi setelah timbul masalah, melainkan terus dipelihara sepanjang organisasi itu ada.

Dalam upaya membina hubungan media, PR akan melakukan berbagai kegiatan yang berhubungan dengan media antara lain:

1. *Press release* atau siaran pers
2. Konferensi pers atau jumpa pers
3. *Press briefing*
4. Kunjungan pers
5. Resepsi pers
6. Peliputan kegiatan
7. Wawancara pers (Abdullah, 2001: 80-100)

Tujuan dari kegiatan PR merupakan penjabaran dari tujuan yang hendak dicapai organisasi, sehingga tujuan *media relations* pun akan terkait dengan tujuan organisasi itu. Dari berbagai penjelasan diatas kesimpulan tujuan dari pelaksanaan program *media relations* dalam organisasi adalah dapat mengubah sikap dari anti menjadi netral dan dari netral menjadi mendukung tindakan yang dilakukan oleh sebuah organisasi.

D. Publisitas

Iriantara (Iriantara, 2008: 60) mengatakan bahwa publisitas adalah penyebaran pesan yang direncanakan dan dilakukan untuk mencapai tujuan lewat media tertentu untuk kepentingan tertentu dari organisasi dan perorangan tanpa pembayaran tertentu pada media. Tapi ada juga yang merumuskan publisitas sebagai salah satu teknik yang biasa digunakan dalam program atau kegiatan PR. Teknik ini memungkinkan pengkomunikasian informasi kepada publik melalui media massa tanpa perlu mengeluarkan biaya. Inilah yang membedakan antara publisitas dengan iklan. Sebagai sebuah teknik, publisitas dapat dikategorikan menjadi tiga kelompok kegiatan:

1. Kegiatan PR yang berkesinambungan
2. Kegiatan jangka pendek yang direncanakan sebelumnya
3. Kegiatan jangka pendek untuk peristiwa yang tidak terduga atau biasa dinamakan juga dengan manajemen krisis.

Pada masing-masing penegelompokan diatas, ada kegiatan-kegiatan yang biasa dilakukan. Dalam kegiatan PR berkesinambungan, publisitas itu bisa berkaitan dengan:

1. Keterlibatan organisasi dalam komunitas lokal
2. keterlibatan organisasi pada komunitas industri
3. penerbitan bulletin, majalah atau Koran perusahaan
4. *Media relations*
5. Foto dan *media kit*
6. Hubungan dengan pemegang saham, pemilik dan komunitas financial

Sedangkan yang termasuk ke dalam kegiatan jangka pendek yang terencana adalah:

1. Siaran pers
2. Konferensi pers
3. Penyelenggaraan kegiatan, acara peringatan atau upacara pembukaan
4. Pengumuman
5. Seminar untuk pers
6. hasil penelitian pasar (Iriantara, 2008: 192)

Apa yang telah diuraikan diatas menunjukkan begitu banyak hal yang dapat dijadikan materi publisitas. Apalagi organisasi tersebut secara kreatif

menyelenggarakan kegiatan inovatif dan bisa menarik perhatian banyak orang sehingga peristiwa itu dapat menarik perhatian media massa. bahkan bisa jadi akan menjadi bahan percakapan dimana- mana, sehingga nilai publisitasnya makin meninggi. Oleh karena itu, meski publisitas merupakan salah satu teknik dalam PR namun hal ini bukan pekerjaan teknis semata melainkan sebuah karya yang kreatif.

E. Konsep Komunikasi

1. Pengertian Komunikasi

Sebagai makhluk sosial, komunikasi merupakan unsur penting dalam kehidupan manusia. Kegiatan komunikasi akan timbul jika seorang manusia mengadakan interaksi dengan manusia lain, jadi dapat dikatakan bahwa komunikasi timbul sebagai akibat dari adanya hubungan social. Pengertian tersebut mengandung arti bahwa komunikasi tidak dapat dipisahkan dari kehidupan umat manusia, baik sebagai individu maupun sebagai kelompok.

Kata komunikasi atau *communication* dalam bahasa inggris berasal dari bahasa latin *communis* yang artinya “sama”, *communico*, *communication*, atau *communicare* yang berarti “membuat sama” (*to make common*). Istilah pertama (*communis*) adalah istilah yang paling sering sebagai asal usul kata komunikasi, yang merupakan akar dari kata-kata Latin lainnya yang mirip. Komunikasi menyarankan bahwa suatu pikiran, suatu makna, atau suatu pesan dianut secara sama. (Mulyana, 2005:4). Untuk dapat berkomunikasi dengan baik dan efektif, kita dituntut untuk tidak hanya memahami prosesnya, tetapi juga mampu menerapkan pengetahuan kita secara kreatif.

Komunikasi dikatakan efektif apabila komunikasi yang terjadi bersifat dua arah yaitu dimana makna yang distimulasikan sama atau serupa dengan yang dimaksudkan oleh komunikator atau pengirim pesan.

Pengertian komunikasi menurut Berelson dan Starainer adalah penyampaian informasi, ide, emosi, keterampilan, dan seterusnya melalui penggunaan simbol, kata, angka, grafik dan lain-lain (Fisher, 1990:10). Sedangkan menurut Effendy, (1984:6). Komunikasi adalah peristiwa penyampaian ide manusia. Dari pengertian ini dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan suatu proses penyampaian pesan yang dapat berupa pesan informasi, ide, emosi, keterampilan dan sebagainya melalui simbol atau lambang yang dapat menimbulkan efek berupa tingkah laku yang dilakukan dengan media-media tertentu.

Harold Lasswell (Effendy, 2005: 10), mengatakan bahwa cara yang baik untuk menjelaskan komunikasi ialah menjawab pertanyaan sebagai berikut: *“Who Says What in Which Channel To Whom With What Effect”* atau “Siapa yang menyampaikan, apa yang disampaikan, melalui apa, kepada siapa, dan apa pengaruhnya”. Untuk dapat berkomunikasi dengan baik dan efektif, kita dituntut untuk tidak hanya memahami prosesnya, tetapi juga mampu menerapkan pengetahuan kita secara kreatif. Komunikasi dikatakan efektif apabila komunikasi yang terjadi bersifat dua arah yaitu dimana makna yang distimulasikan sama atau serupa dengan yang dimaksudkan oleh komunikator atau pengirim pesan.

Paradigma Lasswell di atas menunjukkan bahwa komunikasi meliputi lima unsur sebagai jawaban dari pertanyaan yang diajukan itu, yakni:

- a. Pengirim Pesan atau Komunikator (*Communicator, Source, sender*)
- b. Pesan (*message*)
- c. Media (*channel*)
- d. Penerima Pesan atau Komunikan (*Communicant, Communicate, Receiver, Recipient*)
- e. Efek atau Umpan Balik (*Effect, Impact, Influence, Feedback*)

Jadi berdasarkan paradigma Lasswell tersebut, komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu. Untuk lebih jelasnya, selanjutnya akan dibahas dalam proses komunikasi.

2. Unsur-Unsur Komunikasi

Menurut Harold Laswell (Mulyana, 2007: 69-71) cara terbaik untuk menggambarkan komunikasi adalah dengan menjawab pertanyaan “*who says what in which channel to whom with what effect.*”

- a. Sumber (*source*). Nama lain dari sumber adalah *sender, communicator, speaker, encoder*, atau *originator*. Merupakan pihak yang berinisiatif atau mempunyai kebutuhan untuk berkomunikasi. Sumber bisa saja berupa individu, kelompok, organisasi perusahaan bahkan Negara.
- b. Pesan (*message*). Merupakan seperangkat symbol verbal atau non verbal yang mewakili perasaan, nilai, gagasan atau maksud dari sumber (*source*).
- c. Saluran (*Channel*). Merupakan alat atau wahana yang digunakan sumber (*source*) untuk menyampaikan pesannya kepada penerima. Saluran pun merujuk pada bentuk pesan dari cara penyajian pesan.

- d. Penerima (*receiver*). Nama lain dari penerima adalah *destination*, *communicant*, *decoder*, *audience*, *listener*, dan *interpreter* dimana penerima merupakan orang yang menerima pesan dari sumber.
- e. Efek (*effect*). Merupakan apa yang terjadi pada penerima setelah ia menerima pesan tersebut.

3. Proses Komunikasi

Proses komunikasi menurut Effendy(2005:1)terbagi menjadi dua tahap, yakni secara primer dan secara sekunder. Masing-masing dijelaskan sebagai berikut:

- a. Proses komunikais secara primer. Proses komunikasi secara primer adalah proses penyampaian pemikiran dan atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang(symbol) sebagai media. Lambang sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah bahasa, kial isyarat, gambar, warna dan lain sebagainya yang secara langsung mampu “menerjemahkan” pikiran dan atau perasaan komunikator kepada komunikan. Bahwa bahasa yang paling banyak dipergunakan dalam komunikasi adalah jelas karena hanya bahasalah yang mampu “menerjemahkan” pikiran seseorang terhadap orang lain.
- b. Proses komunikasi secara sekunder. Proses komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama. Seseorang komunikator menggunakan media kedua dalam melancarkan komunikasinya karena

komunikasikan sebagai sasarannya berada di tempat yang relatif jauh atau jumlahnya banyak. Surat, telepon, teks, surat kabar, majalah, radio, televisi, film, dan banyak lagi media yang sering digunakan dalam komunikasi. Dengan demikian, proses komunikasi secara sekunder itu menggunakan media mass (*mass media*) dan media minamarsa atau non massa

Dari pengertian yang telah disebutkan di atas, baik itu proses komunikasi secara primer maupun secara sekunder dalam menyalurkan pikiran maupun perasaannya, maka proses komunikasi secara primer melalui media cetak adalah dalam bentuk tulisan (karya jurnalistik). Sedangkan dalam proses komunikasi secara sekunder sebagai penyalur pesan atau komunikasi tersebut adalah surat kabar.

4. Komunikasi Verbal dan Non Verbal

a. Komunikasi verbal.

Simbol atau pesan verbal adalah semua jenis simbol yang menggunakan satu kata atau lebih. Bahasa dapat juga dianggap sebagai sistem kode verbal (Mulyana, 2005). Bahasa dapat didefinisikan sebagai seperangkat simbol, dengan aturan untuk mengkombinasikan simbol-simbol tersebut, yang digunakan dan dipahami suatu komunitas.

Rakhmat (1994), mendefinisikan bahasa secara fungsional dan formal. Secara fungsional, bahasa diartikan sebagai alat yang dimiliki bersama untuk mengungkapkan gagasan. Ia menekankan dimiliki bersama, karena bahasa hanya dapat dipahami bila ada kesepakatan di antara anggota-anggota kelompok sosial

untuk menggunakannya. Secara formal, bahasa diartikan sebagai semua kalimat yang terbayangkan, yang dapat dibuat menurut peraturan tatabahasa. Setiap bahasa mempunyai peraturan bagaimana kata-kata harus disusun dan dirangkaikan supaya memberi arti.

Tatabahasa meliputi tiga unsur: fonologi, sintaksis, dan semantik. Fonologi merupakan pengetahuan tentang bunyi-bunyi dalam bahasa. Sintaksis merupakan pengetahuan tentang cara pembentukan kalimat. Semantik merupakan pengetahuan tentang arti kata atau gabungan kata-kata. Ketika kita berkomunikasi, kita menterjemahkan gagasan kita ke dalam bentuk lambang (verbal atau nonverbal). Proses ini lazim disebut penyandian (*encoding*). Bahasa adalah alat penyandian, tetapi alat yang tidak begitu baik, untuk itu diperlukan kecermatan dalam berbicara, bagaimana mencocokkan kata dengan keadaan sebenarnya, bagaimana menghilangkan kebiasaan berbahasa yang menyebabkan kerancuan dan kesalahpahaman.

b. Komunikasi Non Verbal

Komunikasi nonverbal adalah komunikasi yang menggunakan pesan-pesan nonverbal. Istilah nonverbal biasanya digunakan untuk melukiskan semua peristiwa komunikasi di luar kata-kata terucap dan tertulis. Secara teoritis komunikasi nonverbal dan komunikasi verbal dapat dipisahkan. Namun dalam kenyataannya kedua jenis komunikasi ini saling jalin menjalin, saling melengkapi dalam komunikasi yang kita lakukan sehari-hari. Rakhmat (1994) mengelompokkan pesan-pesan nonverbal sebagai berikut:

- 1) Pesan kinesik. Pesan nonverbal yang menggunakan gerakan tubuh yang berarti, terdiri dari tiga komponen utama: pesan fasial, pesan gestural, dan pesan postural.
- 2) Pesan fasial menggunakan air muka untuk menyampaikan makna tertentu. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa wajah dapat menyampaikan paling sedikit sepuluh kelompok makna: kebahagiaan, rasa terkejut, ketakutan, kemarahan, kesedihan, kemuakan, pengecaman, minat, ketakjuban, dan tekad (Leathers, 1976).
- 3) Pesan gestural menunjukkan gerakan sebagian anggota badan seperti mata dan tangan untuk mengkomunikasi berbagai makna.
- 4) Pesan postural berkenaan dengan keseluruhan anggota badan.
- 5) Pesan proksemik disampaikan melalui pengaturan jarak dan ruang. Umumnya dengan mengatur jarak kita mengungkapkan keakraban kita dengan orang lain.
- 6) Pesan artifaktual diungkapkan melalui penampilan tubuh, pakaian, dan kosmetik. Walaupun bentuk tubuh relatif menetap, orang sering berperilaku dalam hubungan dengan orang lain sesuai dengan persepsinya tentang tubuhnya (*body image*). Erat kaitannya dengan tubuh ialah upaya kita membentuk citra tubuh dengan pakaian, dan kosmetik.
- 7) Pesan paralinguistik adalah pesan nonverbal yang berhubungan dengan dengan cara mengucapkan pesan verbal. Satu pesan verbal yang sama dapat menyampaikan arti yang berbeda bila diucapkan

secara berbeda. Pesan ini oleh Mulyana (2005) disebutnya sebagai parabahasa

- 8) Pesan sentuhan dan bau-bauan. Alat penerima sentuhan adalah kulit, yang mampu menerima dan membedakan emosi yang disampaikan orang melalui sentuhan. Sentuhan dengan emosi tertentu dapat mengkomunikasikan: kasih sayang, takut, marah, bercanda, dan tanpa perhatian. Bau-bauan, terutama yang menyenangkan (wewangian) telah berabad-abad digunakan orang, juga untuk menyampaikan pesanmenandai wilayah mereka, mengidentifikasi keadaan emosional, pencitraan, dan menarik lawan jenis.

F. Pengertian Citra (*Image*)

Citra merupakan sesuatu yang bersifat abstrak karena berhubungan dengan keyakinan, ide dan kesan yang di peroleh dari suatu object tertentu baik dirasakan secara langsung, melalui panca indra maupun mendapatkan informasi dari suatu sumber. Seperti yang dijelaskan oleh Roesady, citra adalah seperangkat keyakinan, ide, dan kesan seseorang terhadap suatu object tertentu. (Ruslan, 2010: 80).

Citra dapat berupa tanggapan positif yang berbentuk dukungan, ikut serta, peran aktif serta tindakan positif lainnya dan tanggapan negatif yang berbentuk penolakan, permusuhan, kebencian atau bentuk negatif lainnya. Citra sendiri akan melekat pada setiap diri individu maupun instansi, tanggapan positif maupun negatif tergantung pada proses pembentukannya dan pemaknaan dari objek

sasaran pembentukan citra. Serta, semua orang memiliki hak untuk memaknai citra personal maupun instansi.

1. Jenis-Jenis Citra

Menurut Frank Jefkins (2003) dalam bukunya Hubungan Masyarakat menyebutkan adanya beberapa citra yakni;

a. *Mirror Image* (Citra Bayangan).

Sebuah penggambaran citra yang diyakini dan dianggap benar oleh perusahaan atau pimpinan dalam suatu perusahaan memiliki anggapan pihak luar perusahaan sudah memandang bahwa perusahaannya memiliki tanggapan baik, padahal tidak selamannya pandangan diluar perusahaan selalu baik. Hal ini terjadi karena adanya perbedaan keinginan yang berbeda dengan realita yang terjadi pada publik luas mengenai instansi tersebut.

b. *Current Image* (Citra Kini).

Citra yang erat kaitannya dengan word of mouth atau informasi yang di peroleh dari orang lain. Citra kini berkaitan dengan sepengalaman seseorang mengenai suatu organisasi/instansi/perusahaan yang kemudian pengalaman yang dia dapatkan diceritakan kepada orang lain. Hal tersebut tidak akan menjadi sebuah permasalahan ketika yang diceritakan adalah hal positif mengenai instansi, tapi akan menjadi suatu permasalahan yang serius ketika pengalaman yang di ceritakan adalah sesuatu yang negatif mengenai instansi, yang sifatnya permusuhan, kecurigaan, prasanga buruk (*prejudice*) sehingga mengakibatkan munculnya kesalahapaman (*misunderstanding*) yang mengakibatkan ketidakpercayaan terhadap suatu instansi.

c. *Wish Image* (Citra Keinginan).

Citra yang harapan dari instansi dan di terima dan dimaknai dengan baik oleh publiknya. Citra keinginan merupakan citra yang berbanding lurus antara harapan dan hasil, instansi memiliki harapan positif dan publiknya menerima kesan tersebut secara positif.

d. *Corporate Image* (Citra Perusahaan)

Sebuah upaya dari perusahaan mengenai tujuan kedepan perusahaan di mata publiknya, tentang bagaimana citra perusahaan mendapatkan citra positif, lebih di kenal dan di terima dengan baik oleh publiknya. Humas berperan untuk mengupayakan dan bertanggung jawab untuk memajukan citra perusahaan yang menjadi salah satu tujuan utama perusahaan.

e. *Multiple Image* (Citra Serbaneka).

Merupakan citra pelengkap dari citra perusahaan. Hal ini bisa meliputi logo, atribut identitas, *brand name*, *uniform*, para pekerja profesionalnya yang diidentikkan kedalam citra serbaneka yang diintegrasikan dengan citra perusahaan.

f. *Performance Image* (Citra Penampilan).

Citra ini lebih ditujukan kepada subyek dari perusahaan yang berkaitan dengan kinerja atau penampilan diri dari setiap anggota organisasi sehingga dapat membawa citra organisasi. Hal ini juga bisa dirtikan dengan etika perusahaan mulai dari menyapa, bersikap, serta berinteraksi dengan pelanggannya.

Sedangkan citra menurut M. Linggar Abggoro dalam buku Teori & Profesi Kehumasan (2001: 59-68) ada lima jenis yakni:

a. Citra Bayangan.

Citra yang melekat pada orang atau anggota organisasi yang biasanya adalah pimpinan (*leader*) mengenai pandangan pihak luar tentang organisasinya. Sebuah bayangan mengenai pandangan orang dalam mengenai pandangan orang luar. Citra yang kadangkala tidak tepat, atau bahkan hanya sebuah ilusi belaka, yang didasari oleh kurang memadainya informasi, pengetahuan maupun pemahaman oleh kalangan dalam organisasi mengenai pendapat atau pandangan pihak diluar organisasi. Anggapan citra positif atau bahkan sangat positif karena kebanggaan mengenai organisasi sehingga merasa serba hebat sehingga muncullah anggapan yang dirasakan orang dalam adalah sama dengan orang luar. Anggapan tersebut belum tentu selalu benar, bahkan bertentangan dengan harapan yang sudah tertanam dalam orang dalam.

b. Citra yang Berlaku

Sebuah citra mengenai pandangan yang sudah melekat pada orang luar terhadap organisasi. Seperti halnya cita bayangan hal ini tidak semerta-merta benar. Citra yang berlaku tidak selamanya sesuai dengan kenyataan kerana semata-mata terbentuk dari pengalaman atau pengetahuan orang luar yang bersangkutan yang terkadang tidak memadai. Biasanya citra ini cenderung negatif yang bersifat memusihi, penuh prasangka, apatis, dan keacuhan. Citra ini sangat ditentukan oleh jumlah informasi yang didapatkan oleh penganutnya. Sebuah kewajaran dengan dunia yang begitu padat dan produktif ini mendapatkan informasi yang memadai.

c. Citra Harapan

Suatu Citra yang diinginkan oleh pihak manajemen. Citra yang tidak sama dengan citra yang sebenarnya. Biasanya lebih baik daripada citra yang ada, meski dalam kondisi tertentu citra yang terlalu baik, bisa jadi akan menjadi sesuatu yang merepotkan. Secara umum citra harapan merupakan sesuatu yang memiliki konotasi lebih baik.

d. Citra Perusahaan

Citra perusahaan atau citra lembaga adalah citra dari suatu organisasi secara keseluruhan bukan hanya soal produk dan pelayanan semata yang terbentuk karena banyak hal. Hal-hal positif yang dapat meningkatkan citra perusahaan antara lain sejarah atau riwayat hidup perusahaan yang gemilang, keberhasilan dalam bidang keuangan yang pernah diraihinya, sukses ekspor, hubungan industri yang baik, reputasi pencipta lapangan pekerjaan yang besar, kesediaan untuk memikul tanggung jawab social, komitmen tentang pengadaan riset serta lain sebagainya.

e. Citra Majemuk

Setiap perusahaan pastinya memiliki banyak unit dan pegawai. Setiap unit dan individu memiliki perilaku tersendiri, jadi secara sengaja maupun tidak merekakan akan memunculkan citra yang belum tentu sama dengan citra organisasi secara keseluruhan. Secara tidak langsung jumlah citra suatu organisasi atau perusahaan sama banyaknya dengan jumlah pegawainya.

Dari pandangan Frank Jefkins dan M. Linggar Abggoro mereka sama-sama menjabarkan citra baik dari segi pandangan seorang pemimpin, pandangan

orang diluar perusahaan, citra yang diharapkan oleh perusahaan agar terbentuk di benak khalayak diluar perusahaan melalui perilaku dari orang-orang didalam perusahaan yang berupa pelayanan terhadap pelanggan, serta citra yang dibentuk untuk menyamakan visi misi dari dalam perusahaan yang bertujuan untuk meningkatkan loyalitas dari setiap komponen dalam perusahaan untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas dari perusahaan tersebut. Dari kedua pandangan tersebut Frank Jefkins menambahkan citra serbaneka yang meliputi logo, atribut identitas, *brandname*, *uniform* yang bertujuan sebagai perwujudan dari identitas akan sebuah perusahaan sehingga setiap orang diluar perusahaan dapat dengan mudah mengetahui perusahaan tersebut.

Citra yang terbentuk baik citra positif maupun citra negatif bersumber dari adanya citra-citra yang berlaku (*current images*). Kesan yang terbentuk berlandaskan pada pengalaman, pengetahuan serta pemahaman mengenai kenyataan yang sesungguhnya. Factor-faktor tersebut yang menjadikan media merupakan pilihan tepat sebagai alat untuk membangun opini publik, dengan memberikan informasi-informasi yang dapat mengarahkan pikiran orang kepada tujuan yang diinginkan sang pembuat informasi.

G. Konsep Komunikasi Pemerintahan

1. Pengertian Pemerintahan

secara etimologi pemerintahan berasal dari kata “pemerintah” yang mendapat imbuhan sebagai berikut :

- a) Awalan “pe” menjadi kata “pemerintah” berarti badan atau organ elit yang melakukan pekerjaan mengatur dan mengurus dalam suatu negara.

- b) Akhiran “an” menjadi kata “pemerintahan” berarti perihal, cara perbuatan atau urusan dari badan yang berkuasa dan memiliki legitimasi tersebut.

Samuel Edward Finer menyimpulkan bahwa kata “*government*” dapat memiliki arti:

- a) Menunjuk kepada kegiatan atau proses memerintah, yakni melakukan kontrol atas pihak lain (*the activity or the process of governing*).
- b) Menunjuk pada masalah-masalah negara dalam kegiatan atau proses dijumpai.
- c) Menunjukkan cara, metoda atau sistem dengan mana suatu masyarakat tertentu diperintah (*the manner, method or system by which a particular society is governed*).

Menurut C. F. Strong menyatakan bahwa pemerintahan adalah organisasi yang memiliki hak untuk melaksanakan kewenangan berdaulat atau tertinggi. Pemerintah dalam arti luas merupakan sesuatu yang lebih besar dari pada suatu kementerian yang diberi tanggung jawab memelihara perdamaian dan keamanan negara.

Pemerintahan dalam arti sempit dapat dipandang sebagai aktivitas memerintah yang dilakukan oleh pemerintah (eksekutif saja) dan jajarannya guna mencapai tujuan negara. Sedangkan pemerintahan dalam arti luas dapat dipandang sebagai aktivitas pemerintah yang dilakukan oleh organ-organ atau badan-badan legislatif, yudikatif dan eksekutif dalam mencapai tujuan negara.

Tujuan utama dibentuknya pemerintahan adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban dimana masyarakat bisa menjalani kehidupannya secara wajar.

Pemerintahan tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri tetapi diciptakan untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan bagi setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama bangsa, masyarakat dan negara Republik Indonesia. Untuk itu ditetapkanlah sistem birokrasi sebagai “*government by bureaus*”, pemerintahan biro oleh aparat yang diangkat oleh pemegang kekuasaan, pemerintah atau pihak atasan dalam sebuah organisasi.

2. Tugas Pokok Pemerintahan

Pemerintahan dibentuk untuk menjaga sistem ketertiban agar masyarakat dapat melakukan aktivitas kehidupannya secara wajar. Secara umum tugas pokok pemerintahan dapat mencakup bidang :

- a) Keamanan, negara dari segala kemungkinan serangan dari luar, dan menjaga agar tidak terjadi pemberontakan dari dalam yang dapat menggulingkan pemerintahan yang sah melalui cara-cara kekerasan.
- b) Ketertiban, dengan cara mencegah terjadinya tawuran, gontok-gontokan dan konflik antar suku di antara warga masyarakat, menjamin berlangsungnya dan perkembangan dalam masyarakat secara damai.
- c) Keadilan, setiap warga masyarakat mempunyai hak untuk diperlakukan secara adil sesuai porsi dari profesionalisasi kemampuan dan aktivitasnya. Secara konkrit keadilan terhadap masyarakat dapat diwujudkan melalui keputusan-keputusan, kebijakan yang dikeluarkan maupun yang ditetapkan oleh pejabat yang berwenang. Dalam kondisi tersebut pemerintah harus

mampu berdiri kokoh secara netral dan tidak berpihak pada golongan manapun.

- d) Kesejahteraan sosial, guna meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat pemerintah membantu orang-orang tidak mampu, orang-orang cacat, dan anak-anak terlantar, menampung serta menyalurkan para pencari kerja dan gelandangan kepada sektor-sektor informal maupun sektor formal, sehingga semua anggota masyarakat dapat merasakan dan menikmati tingkat kesejahteraan sesuai kemampuan dan profesi yang dimiliki.
- e) Ekonomi, pemerintah harus mampu menelorkan berbagai kebijakan yang menguntungkan masyarakat luas, misalnya memajukan perdagangan dalam dan luar negeri, menciptakan lapangan kerja baru, mengendalikan laju inflasi, serta mampu menjamin pertumbuhan ekonomi masyarakat dan negara.
- f) Pekerjaan umum, pemerintah memiliki tugas pokok dalam memberikan pelayanan terhadap bidang-bidang yang tidak mungkin dilakukan oleh lembaga non pemerintah. Kegiatan pekerjaan umum antara lain mencakup penyediaan fasilitas pendidikan pelayanan pos dan pencegahan penyakit menular serta pembangunan jalan dan jembatan.
- g) Pemeliharaan sumber daya alam dan lingkungan hidup, mencakup pemeliharaan air, tanah, Hutan. Untuk bidang ini tugas pemerintah mencakup pula memajukan kegiatan penelitian dan pengembangan guna pemanfaatan sumber daya alam dengan mengedepankan keseimbangan antara pemakaian dan pengembangan.

Untuk dapat melaksanakan tugas yang memang cukup berat tersebut selain diperlukan adanya payung hukum, adanya kelembagaan yang tertata rapi, kemampuan dan penguasaan ruang lingkup kerja yang memadai, etika dan moral kerja yang kuat juga dibutuhkan adanya aparatur yang kredibel, amanah dan akuntabilitas serta transparan dalam menjalankan tugas yang diemban. Kesemua aktivitas tersebut dalam dijalankan melalui berbagai pembinaan dan peningkatan berkelanjutan secara mendasar guna dapat memahami visi, misi, fungsi, dan tugas pokok pemerintahan, dan tidak kalah pentingnya adalah faktor rekrutmen aparatur pemerintah yang juga perlu dikaji kembali khususnya terkait dengan motivasi kerja dalam berkariir di bidang pemerintahan

3. Objek Ilmu Pemerintahan

Secara umum terdapat dua objek dalam setiap disiplin ilmu yaitu: 1. Objek secara materia, dan 2. Objek forma. Objek materia dari suatu disiplin ilmu disebut juga sebagai persoalan pokok (*subject matter*) terhadap ilmu itu sendiri yang dalam hal ilmu pemerintahan memiliki objek materia seperti metodologi ilmu, sudut pandang yang dipelajari sebagai materia atau bagian integral disiplin ilmu pemerintahan.

Lain halnya dengan objek forma suatu disiplin ilmu memang berbeda, dan perbedaan itu dapat dinyatakan secara tegas antara disiplin ilmu yang satu dengan yang lainnya. Perbedaan tersebut dijelaskan dari sisi ontologis disiplin ilmu yang bersangkutan. Apa yang menjadi konten dari perbedaan sudut pandang disiplin ilmu itulah yang membedakan ilmu yang satu dengan yang lainnya.

Berbicara tentang ilmu pemerintahan objek formanya adalah sesuatu yang bersifat khusus dan khas sekaligus yang membedakannya dengan disiplin ilmu lainnya. Adapun perbedaan itu antara lain terdapat pada;

- a) Bentuk hubungan-hubungan antara pemerintahan dengan sub-sub pemerintahan lainnya.
- b) Hubungan pemerintah dengan pihak swasta.
- c) Hubungan pemerintah dengan masyarakat.
- d) Hubungan internal antar dan inter kementerian dengan berbagai permasalahan terkait output pemerintahan baik secara komprehensif maupun secara partial.

Objek forma dari suatu disiplin ilmu disebut juga sebagai pusat perhatian dari ilmu sendiri. Dalam konteks ilmu pemerintahan adalah sama dengan obyek materia ilmu yang serumpun seperti ; ilmu politik, ilmu administrasi negara, dan ilmu negara itu sendiri, oleh karena itulah muncul kesan seolah-olah terdapat tumpang tindih antara ilmu-ilmu dimaksud. Keterkaitan itu terlihat dari gambar berikut.



Gambar 2.1. Keterkaitan ilmu pemerintahan, ilmu politik dan ilmu administrasi

Gambar keterkaitan ilmu pemerintahan, ilmu administrasi dan ilmu politik berbagai disiplin ilmu lainnya, karena tugas-tugas pemerintahan tidak pernah lepas dari seluruh kegiatan kehidupan manusia seutuhnya mulai dari pengaturan pernikahan, pengaturan pendidikan, kesehatan, perekonomian, pembangunan, perdagangan pertanian, perkebunan, perikanan dan lain sebagainya terkait dengan hajat hidup orang banyak. Namun secara ilmiah objek ilmu pemerintahan dapat dibedakan dalam dua aspek yaitu objek forma dan material.

4. Asas-Asas Pemerintahan

Talaziduhu Ndraha mendefinisikan asas-asas pemerintahan sebagai pola umum dan normatif pemerintahan yang bersumber dari sistem nilai pemerintahan dan semua pegangan yang secara objektif diperlukan guna memperlancar dan mengefektifkan hubungan interksi antara pemerintah dengan yang diperintah. Sementara E. Koswara menyatakan ada dua domain besar terkait dengan asas pemerintahan, yaitu ; 1. Asas kepatuhan dalam pemerintahan, 2. Asas penyelenggaraan pemerintahan. Yang selanjutnya asas kepatuhan di rinci ke dalam tiga sub komponen yaitu ; 1) asas kepatuhan, 2) asas pemerintahan yang baik, dan 3) asas pancasila. Sedangkan asas penyelenggaraan pemerintahan mencakup dekonsentrasi, desentralisasi dan sentralisasi dan lain-lain.

Selanjutnya E. Koswara merinci asas kepatuhan dalam sepuluh dimensi yaitu;

- a) perlakuan yang korek,
- b) penelitian yang saksama,
- c) prosedur keputusan yang saksama,

- d) keputusan yang baik dan bijak,
- e) motivering yang jelas, argumentasi yang kuat,
- f) persamaan dan keamanan,
- g) keterpercayaan,
- h) pertimbangan yang masuk akal dan adil,
- i) penyalahgunaan wewenang, dan
- j) fair play.

Sedangkan asas pancasila yang juga dikemukakan oleh E. Koswara mencakup;

- a) berwibawa
- b) Jujur
- c) kepastian hukum
- d) Keterbukaan

Dan asas penyelenggaraan pemerintahan dinyatakan oleh Koswara meliputi : dekonsentrasi, desentralisasi, dan sentralisasi. Penggunaan dan ketaatan pada setiap asas dapat dijadikan pokok bahasan dalam penelitian ilmu pemerintahan, yang pada intinya mencakup tiga domain besar yaitu:

- a) Kemampuan pemerintah melihat jauh kedepan (*visioner*)
- b) Kemampuan menetapkan tindakan tepat dalam rangka mengantisipasi peristiwa yang akan terjadi
- c) Kemampuan mengkondisikan tindakan dalam memantapkan visi, misi, dan program-program yang akan dijalankan.

Kemampuan pemerintah melihat jauh ke depan merupakan suatu keharusan agar bangsa ini dapat melewati dan menghadapi kondisi global yang penuh dengan ketidakpastian *turbulancy* bahkan secara partial mengarah kepada kondisi yang bersifat abu-abu artinya tidak jelas. Kemampuan menetapkan tindakan tepat dalam rangka mengantisipasi peristiwa yang akan terjadi, kemampuan ini juga merupakan prasyarat bagi pemerintah dalam rangka tetap menstabilkan situasi, kondisi, dan keamanan serta keberlangsungan jalan roda pemerintahan secara berkesinambungan.

Dalam konteks kemampuan tindakan tersebut, maka aparat pemerintahan secara berkelanjutan meningkatkan kemampuan dan enterpreneurship, agar mampu mengedepankan tindakan tepat dan akurat dalam rangka memberikan yang terbaik bagi masyarakat bangsa dan negarka. Dengan perkataan lain kemampuan mengkondisikan tindakan adalah salah satu kemampuan mental dan intelektual dalam bersinergi dengan situasi dan kondisi tapi tetap dalam prinsip-prinsip penerapan visi, misi dan strategi yang telah ditetapkan.

5. Komunikasi Langsung dan tidak langsung

Dalam ilmu komunikasi, ditinjau dari penyampaiannya baik media ataupun caranya dibedakan menjadi dua bagian yaitu komunikasi langsung dan komunikasi tidak langsung. Pada umumnya, komunikasi langsung dan tidak langsung ini terjadi pada jenis komunikasi lisan yang mana dibicarakan dengan bahasa verbal dan langsung dari mulut komunikator. Kecuali adanya sang juru bicara. Berikut ini adalah beberapa pengertian dari komunikasi langsung dan tidak langsung, yaitu:

a. Komunikasi Langsung

Komunikasi langsung merupakan proses komunikasi yang dilakukan secara langsung atau tatap muka. Seperti halnya ketika kita berbicara dengan orang lain tanpa adanya perantara atau media komunikasi sebagai penghantar pesan atau informasi. Itulah yang disebut sebagai komunikasi langsung. Dengan kata lain, komunikasi langsung ini dilakukan langsung bertatap muka tanpa adanya alat bantuan komunikasi yang fungsinya sebagai media komunikasi.

b. Komunikasi Tidak Langsung

Berbeda hal dengan komunikasi langsung. Komunikasi tidak langsung merupakan proses dari suatu komunikasi yang dilakukan secara tidak langsung alias memerlukan bantuan alat komunikasi yang fungsinya sebagai media komunikasi. Komunikasi tidak langsung ini umumnya menggunakan media perantara sebagai penghantar pesan atau informasi agar sampai ke komunikan atau penerima pesan. Dengan demikian, komunikasi tidak langsung ini tidak berlangsung begitu saja alias dengan tatap muka secara langsung, melainkan perlu adanya alat media komunikasi dalam berkomunikasi. Sehingga, komunikasi tidak langsung ini umumnya digunakan dalam berkomunikasi jarak jauh.

Kesimpulannya, komunikasi langsung dilakukan dengan jarak pendek alias bertatap muka sedangkan komunikasi tidak langsung dilakukan jarak jauh sesuai dengan kapasitas frekuensi dari media komunikasinya. Sehingga, pengertian di atas merupakan perbedaan antara komunikasi langsung dengan komunikasi tidak langsung ditinjau dari jarak dan media komunikasinya.

6. Perspektif Komunikasi Pemerintahan

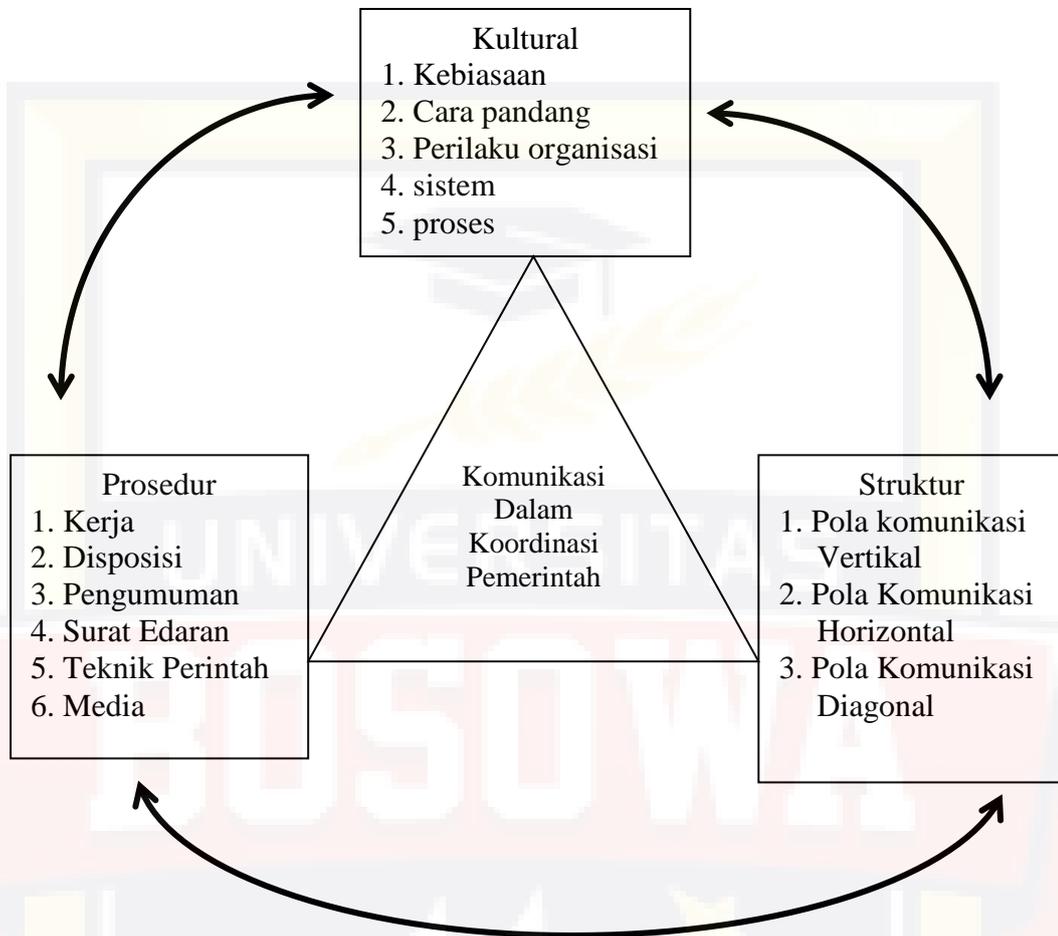
a) Aspek Pragmatis dan Teoritis

Paradigma adalah nuansa berpikir seseorang atau kelompok orang dalam memandang dan menyikapi objek atau subjek tertentu. Sementara paradigmatik adalah berpikir yang sangat rigid terkait dengan komunikasi dalam koordinasi pemerintahan, sehingga paradigmatik dapat dinyatakan sebagai cara pandang terhadap komunikasi dalam pemerintahan itu sendiri. Ilmu pengetahuan sifatnya nisbi dan kebenaran yang dikemukakannya juga bersifat relatif. Walaupun salah satu prasyarat ilmu pengetahuan adalah harus dapat diterima secara universal, namun dalam kurun waktu tertentu tetap mengalami perubahan, termasuk ilmu-ilmu eksakta, karena pola berpikir manusia cenderung tumbuh dan berkembang.

Paradigma komunikasi pemerintahan ditinjau dari sudut pandang teoritis dan pragmatis dapat diamati dari tiga aspek penyelenggaraan pemerintahan yang mencakup ;

- 1) Aspek struktur
- 2) Aspek prosedur
- 3) Aspek kultur

Pandangan lain tentang paradigma komunikasi pemerintahan mengedepankan berbagai sisi pandang. Misalnya pandangan dari aspek; posisional, antar pesona, dan cara pandang yang berurutan. Yang dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 2.2. Model Pendekatan Paradigmatis dan Teoritis Komunikasi Dalam Koordinasi Pemerintahan

Menyadari kurang mulusnya hasil komunikasi dan capaian pembangunan nasional, para pakar komunikasi dan pemerintahan mulai mencari paradigma baru yang lebih serasi dengan kenyataan yang berkembang dalam masyarakat, dan tidak hanya sekedar membaca hasil-hasil penelitian namun berusaha untuk menerapkan hasil penelitian dengan mengkonversikan sesuai perkembangan baik secara global maupun lokal.

Paradigma baru ini berangkat dari pengalaman yang telah cukup lama menunjukkan bahwa, apa yang selama ini dianggap sebagai variabel penyesuaian sesungguhnya justru merupakan variabel penentu atau variabel bebas yang selama ini kita anggap sebagai variabel penyesuaian itu, utamanya adalah faktor manusia, termasuk struktur sosial politik, pandangan dan pengorganisasian kelompok, keyakinan dan nilai sosia-budaya baik eksplisit maupun implisit. Komunikasi tidak lagi berasumsi memainkan peran tunggal atau bebas dalam penyelenggaraan pemerintahan apalagi dalam percaturan dunia yang semakin mengglobal dewasa ini.

Karena ilmu pemerintahan lebih mengarah pada pendekatan legalistik maka paradigmatik yang digunakan juga bersifat legal formal. Artinya mengacu kepada apa yang dilegalkan secara yuridis formal, yang secara praktis di implementasikan oleh para pemimpin yang berkuasa pada masa pemerintahan bersangkutan, sehingga karakteristik pemimpin sangat mendominasi paradigma yang digunakan dan mengemuka pada era kepemimpinan itu.

Paradigma komunikasi dalam koordinasi pemerintahan dapat diamati dari implementasi penerapannya dalam sistem pemerintahan berdasarkan era kepemimpinan pemerintahan, yang dapat dipilah dari pijakan paradigma lama dan paradigma baru sebagai berikut :



Gambar 2.3. Paradigma Komunikasi Dalam Koordinasi Pemerintahan

Gambaran singkat paradigma komunikasi pemerintahan di atas berdasarkan karakteristik kepemimpinan, karena pencarian jati diri komunikasi dalam koordinasi pemerintahan tersebut tidak pernah terlepas dari bagaimana karakteristik kepemimpinan suatu negara. Karena paradigma dipahami sebagai cara pandang yang dipengaruhi oleh situasi dan kondisi yang berkembang ketika itu.

b) Komunikasi dan Kewenangan Pemerintahan

Dikaitkan dengan pemikiran yang lebih mendasar dari sisi kata *Government* yang secara harfiah diartikan sebagai *civil servant* atau pelayanan, maka amanah tersebut sangatlah signifikan. Artinya ada hubungan dan pengaruh yang sangat kuat antara kata *government* sebagai pelayanan kepada masyarakat

dengan tujuan keberadaan pemerintahan, walaupun terdapat perbedaan redaksional dengan pemikiran yang dikemukakan oleh Samuel Edward Finer, bahwa , kata *government* menunjuk kepada :

- 1) Kegiatan atau proses pemerintah melakukan kontrol atas pihak lain (*the activity or the process of governing*)
- 2) Masalah-masalah negara dalam kegiatan atau proses dalam penyelenggaraan pemerintahan
- 3) Cara, metode dan sistem dengan mana suatu masyarakat tertentu diperintah (*the manner, method or system by which a particular society is governed*).

Konsep komunikasi pemerintahan yang terkait dengan target *audiences* yang dalam komunikasi pemerintahan dianalogikan sebagai hubungan antara pemerintah dengan yang diperintah atau dalam *good governance* dikatakan sebagai hubungan antara tiga pilar utama dalam suatu negara yaitu, *state, privat, and society*. Walaupun dari segi tujuan memang berbeda, dimana tujuan pemerintahan adalah pelayanan sementara tujuan swasta adalah keuntungan. Demikian juga secara implementatif komunikasi di sektor bisnis bersaing secara ketat sementara pelanggan memiliki kebebasan dan peluang memilih lebih luas. Tidak demikian halnya di sektor publik karena pelanggan dan *customer* tidak mempunyai pilihan kecuali menerima, karena kualitas produk pemerintah sudah *given* yang dilegalkan melalui ketentuan perundang-undangan. Yang menjadi permasalahan adalah apakah pelayanan yang diberikan itu telah memenuhi rasa keadilan bagi masyarakat sebagai konsumen atau belum.

Danet dan Katz menggambarkan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat sebagai hubungan *official-client*. Dalam berkomunikasi kedua komponen tersebut dipengaruhi oleh faktor-faktor predisposisional, kontekstual, dan situasional.

Yang dimaksud dengan faktor predisposisional adalah faktor-faktor yang telah tertanam dalam diri seseorang dan mempengaruhi pola berpikir, bersikap dan berperilaku dalam mengambil keputusan. Sedangkan faktor kontekstual adalah situasi yang melingkupi suasana waktu tertentu dengan permasalahan yang terjadi pada waktu yang sama. dan faktor situasional adalah kondisi yang berubah-ubah sesuai peristiwa dalam situasi, lingkungan dan waktu kejadian.

c) Perspektif Komunikasi Pemerintahan

Perspektif komunikasi pemerintahan adalah gambaran komunikasi masa depan yang diterapkan dapat membawa perubahan dan menemukan formula yang paling efisien dalam pelaksanaannya. Perspektif komunikasi pemerintahan yang diidealkan dapat diterapkan dengan langkah-langkah berikut,

- 1) Merancang mekanisme koordinasi
- 2) Menciptakan budaya baru
- 3) Meningkatkan pemahaman aparatur terhadap tupoksi
- 4) Belajar dari kesalahan
- 5) Membangun SDM aparatur pemerintahan

Kelima bagian di atas dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Merancang mekanisme Koordinasi dan komunikasi

Yaitu dengan cara memusatkan perhatian pada bagaimana cara kerja organisasi pemerintahan dengan seksama melakukan koordinasi dalam pengambilan keputusan dengan melibatkan bagian-bagian dan unit-unit yang terdapat dalam organisasi tanpa kecuali. Mekanisme koordinasi ini bervariasi baik secara vertikal, horizontal dan diagonal.

Mekanisme merupakan sistem yang diterapkan supaya suatu ide atau gagasan dapat dipahami dan disetujui oleh semua pihak, merancang mekanisme koordinasi dan komunikasi dalam organisasi pemerintahan dapat dilakukan dengan tahapan berikut:

- a) Pendekatan secara persuasif oleh pimpinan organisasi
 - b) Melakukan sosialisasi secara terus-menerus tentang keunggulan dari suatu ide yang akan diterapkan
 - c) Memberi kesempatan kepada semua pihak untuk memberikan masukan kritik dan saran untuk perbaikan ide dan gagasan tersebut.
 - d) Melaksanakan rapat koordinasi dengan dihadiri semua pihak dalam merumuskan suatu kebijakan
 - e) Mencoba menerapkan kebijakan sambil mengamati dampak negatif yang mungkin timbul
 - f) Apabila ada kelemahan dari keputusan yang disepakati, dicari solusinya dengan tetap mengkoordinasikan dengan seluruh jajaran organisasi.
- 2) Menciptakan Budaya Baru

Nilai-nilai budaya yang diterapkan dalam merumuskan budaya baru dalam organisasi pemerintahan, yaitu budaya yang secara nyata dapat membantu untuk

menarik orang yang tepat dan menuntun mereka dalam perilaku sehari-hari dalam melaksanakan pekerjaannya.

3) Meningkatkan Pemahaman Aparatur Terhadap Tupoksi

Tingkat pemahaman aparatur pemerintah tentang tupoksinya, untuk mewujudkan tujuan politik pemerintah tersebut maka fungsi yang harus dijalankan adalah melayani, mengayomi, dan memberdayakan.

Agar reformasi birokrasi yang dilakukan lebih terarah dan berkesinambungan sebaiknya ditekankan kepada manajemen pemerintahan yang mencakup aspek-aspek; 1) penataan manajemen sumber daya aparatur pemerintahan, 2) mengimplementasikan visi dan misi pemerintah daerah secara konsisten, 3) melaksanakan pengawasan secara berkesinambungan, 4) melakukan manajemen akuntabilitas dan transparan.

4) Belajar dari kesalahan

Riant Nugroho D (dalam *Reiveinting* Indonesia 2003:11-23), mengatakan bahwa *proses reinventing* administrasi publik baru dapat dilakukan melalui tiga tahap, yaitu:

- a) **Reorientasi**, landasan awal dalam reorientasi adalah redefinisi, artinya organisasi publik, atau yang sekarang disebut sebagai birokrasi, harus mengalami redefinisi tentang visi, misi, peran, strategi, implementasi, dan evaluasi.
- b) **Restrukturisasi**, yang berarti penataan ulang. Penataan pertama adalah perampingan fungsi-fungsi yang tidak seharusnya dilaksanakan oleh pemerintah dengan memberikan sepenuhnya kepada pihak luar atau

bersama-sama mengelola dengan pihak luar. Penataan kedua adalah menghilangkan political appointy dalam organisasi public di satu sisi, dan menata bangun organisasi publik sesuai dengan tuntutan publik. Tuntutan ketiga bersifat eksternal, membangun hubungan yang diamteral namun fungsional dengan organisasi kontra birokrasi sebagai the looking glass self dari organisasi publik. Penataan keempat adalah menata sesuai dengan tuntutan nasional, khususnya yang hari ini mengemuka adalah desentralisasi . Penataan kelima, menata organisasi publik agar sebangun dengan tuntutan publik global.

- c) **Aliansi** . yaitu bergerak dalam irama yang sama, dalam kekompakan dan koordinasi yang tunggal,dan satu visi dan misi yang sama.

5) Membangun SDM Aparatur Pemerintahan

Aparatur Pemerintahan yang berkualitas dan mempunyai moral yang tinggi akan menciptakan dan menunjang sepenuhnya pelaksanaan tata pemerintahan yang baik atau *Good governance* yang terdiri dari:

- a) Partisipasi, yaitu mendorong setiap warga untuk menggunakan hak dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan masyarakat, baik secara langsung ataupun tidak langsung.
- b) Penegakan Hukum, yaitu penegakan hukum yang adil bagi semua pihak tanpa pengecualian serta menunjang tinggi HAM
- c) Transparansi, yaitu menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dalam masyarakat

- d) Daya tanggap, yaitu meningkatkan kepekaan para penyelenggara pemerintahan terhadap aspirasi masyarakat, tanpa kecuali
- e) Pengawasan, yaitu meningkatkan pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dengan melibatkan swasta dan masyarakat.
- f) Profesionalisme, yaitu meningkatkan kemampuan dan moral penyelenggara pemerintahan agar mampu memberi pelayanan yang mudah, cepat, tepat, dan dengan biaya terjangkau.

Wawasan ke depan, yaitu membangun daerah berdasarkan visi dan strategi yang jelas dan mengikutsertakan warga dalam sebuah proses pembangunan, sehingga masyarakat merasa memiliki dan ikut bertanggung jawab terhadap kemajuan daerah.

7. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pemerintah

Pegawai merupakan penggerak operasi organisasi, sehingga jika kinerja pegawai meningkat, maka kinerja organisasi juga akan meningkat. Para pegawai diarahkan untuk meningkatkan kinerjanya agar memiliki sikap dan perilaku yang mencerminkan tanggung jawab, loyalitas, serta kedisiplinan. Untuk mencapai kinerja terbaik organisasi berkepentingan melakukan penilaian terhadap pelaksanaan tugas pekerjaan yang dihasilkan oleh para pegawai sesuai dengan rangkaian sistem yang berlaku dalam organisasi. Selama ini banyak instansi pemerintahan yang belum mempunyai pegawai dengan kompetensi yang memadai, ini dibuktikan dengan rendahnya produktivitas pegawai dan sulitnya

mengukur kinerja pegawai, oleh karena itu dalam penelitian ini akan dilakukan penelitian penilaian kinerja berdasarkan kompetensi pegawai.

Seberapa besar kompetensi seseorang apabila tidak didukung motivasi yang tinggi maka kinerja yang akan dicapai tidak akan optimal, oleh karena itu harapan dari sebuah prestasi dapat diraih apabila dalam diri seseorang memiliki motivasi yang tinggi. Motivasi dalam bekerja diperlukan karena merupakan kekuatan yang dapat mengarahkan sikap dan perilaku pegawai untuk mencapai tujuan.

Melaksanakan tugas sangat ditentukan oleh kompetensi yang disyaratkan oleh bidang pekerjaan. Melalui kompetensi yang semakin memadai seseorang akan lebih menguasai dan mampu menerapkan semua tugas pekerjaan sesuai dengan job description yang ditetapkan.

Motivasi yang semakin tinggi berperan untuk memberikan penguatan terhadap keinginan-keinginan yang mengarah pada tercapainya prestasi kerja yang semakin baik serta dapat mengarahkan sikap perilaku individu dalam mencapai tujuan.

Ciri- ciri pegawai dengan motivasi tinggi menurut indikator - indikator motivasi dalam penelitian ini dapat dilihat dari menyenangi pekerjaan yang dilakukan, menunjukkan kreativitas dalam bekerja, menunjukkan tanggung jawab dalam bekerja, memiliki otonomi yang tinggi dalam bekerja.

Efektivitas komunikasi semakin tinggi apabila atasan menyampaikan petunjuk kerja secara rinci, informasi disampaikan tepat waktu dengan bahasa yang mudah dipahami, adanya teguran bila terjadi kesalahan, atasan mau

mendengar saran/pendapat bawahan, atasan menghargai setiap keluhan, karyawan saling bertukar pendapat, mau mendengarkan pendapat teman.

H. Konsep Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Menurut Hardiyansah (2011: 11) mendefinisikan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Pengertian pelayanan menurut Kotler dalam Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011: 4) adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.”

Pendapat lain mengenai pelayanan menurut Gronross yang dikutip oleh Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2006: 2)

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.”

Menurut Moenir (2006:197) agar pelayanan dapat memuaskan masyarakat yang dilayaninya maka aparat pelayanan harus dapat memenuhi 4 persyaratan pokok, yaitu (a) tingkah laku yang sopan; (b) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan; (c) waktu menyampaikan yang tepat dan (d) keramahan.

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

2. Pengertian Publik

Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai pandangan berfikir yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap suatu hal yang bersifat umum. Sementara istilah publik berasal dari bahasa Inggris publik yang berarti umum, masyarakat, negara. Menurut Litjan Poltak Sinambella, dkk (2011: 5) “kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai”.

Menurut Inu Kencana Syafie, dkk (1999: 18) arti dari kata publik itu sendiri adalah “sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki”. Berdasarkan pendapat para ahli di atas mengenai publik,

maka dapat disimpulkan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dan harapan sama, yaitu kepentingan yang berhubungan dengan orang banyak.

3. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik. Pengertian pelayanan publik telah didefinisikan oleh banyak pakar. Salah satunya yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto (2006: 136) mendefinisikan pelayanan publik adalah :

Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, izin usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), izin gangguan (HO), izin mengambil air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.

Berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu: Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

H.A.S. Moenir (2002: 7) menyatakan: “Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.”

Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011: 5) menyatakan pelayanan publik diartikan “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.” Sedangkan pendapat lain dari Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006: 4) Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non- komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada

prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

4. Standar Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparat pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan diterbitkannya Standar Pelayanan Publik Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, sekurang-kurangnya meliputi:

a. **Prosedur pelayanan**

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.

b. **Waktu penyelesaian**

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. **Biaya pelayanan**

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. **Produk Pelayanan**

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan prasarana

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam UU No. 25 tahun 2009, adapun komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Dasar hukum. Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar.
- 2) Persyaratan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.

- 3) Sistem, mekanisme dan prosedur

Tata cara pelayanan yang dibekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

- 4) Jangka waktu penyelesaian

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

5) Biaya/tarif

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

6) Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.

7) Sarana, prasarana, dan / atau fasilitas

Peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

8) Kompetensi pelaksanaan

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan dan pengalaman.

9) Pengawasan internal

Pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.

10) Penanganan pengaduan, saran dan masukan. Tata cara pelaksanaan pengamanan pengaduan dan tindak lanjut.

11) Jumlah pelaksana. Tersedianya pelaksanaan sesuai dengan beban kerjanya.

12) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.

- 13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan, dan
- 14) Evaluasi kinerja Pelaksana Penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa penyusunan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

5. Jenis- jenis Pelayanan

Membicarakan tentang pelayanan tidak dapat dilepaskan dengan manusia, karena pelayanan mempunyai kaitan erat dengan kebutuhan hidup manusia, baik itu sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial. Keanekaragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan pula, dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan hidup manusia tersebut.

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam- macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan

MENPAN No.63/KEP/MENPAN/7/2003 dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006: 20) kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain :

- 1) Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Surat tiba kendaraan, Surat kehilangan, Kartu Sidik Jari, Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.
- 2) Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- 3) Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Dilihat dari bidang kegiatan ekonomi, Fitzsmmons yang dikutip oleh Saefullah (1999: 7), membedakan lima jenis pelayanan umum, yaitu sebagai berikut :

- 1) *Business service*, menyangkut pelayanan dalam kegiatan-kegiatan konsultasi, keuangan, dan perbankan;

- 2) *Trade service*, kegiatan-kegiatan pelayanan dalam penjualan, perlengkapan, dan perbaikan;
- 3) *Infrastruktur service*, meliputi kegiatan-kegiatan pelayanan dalam komunikasi dan transportasi;
- 4) *Sosial and personal service*, pelayanan yang diberikan antara lain dalam kegiatan rumah makan dan pemeliharaan kesehatan; dan
- 5) *Public administration*, yang dimaksudkan disini adalah pelayanan dari pemerintah yang membantu kestabilan dan pertumbuhan ekonomi.

Selain itu, bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menurut Lembaga Administrasi Negara (1998) dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan yaitu :

- 1) Pelayanan Pemerintahan, yaitu merupakan pelayanan masyarakat yang erat dalam tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan Kartu Keluarga/KTP, IMB, Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan Imigrasi.
- 2) Pelayanan Pembangunan, merupakan pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam aktifitasnya sebagai warga masyarakat, seperti penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan dan lainnya.
- 3) Pelayanan Utilitas merupakan penyediaan utilitas seperti listrik, air, telepon, dan transportasi.
- 4) Pelayanan Kebutuhan Pokok, merupakan pelayanan yang menyediakan bahan-bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.

5) Pelayanan Kemasyarakatan, merupakan pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya. Secara umum fungsi sarana pelayanan antara lain:

- a) Mempercepat proses pelaksanaan kerja (hemat waktu);
- b) Meningkatkan produktifitas barang dan jasa;
- c) Ketepatan ukuran/kualitas produk terjamin penyerahan gerak pelaku pelayanan dengan fasilitas ruangan yang cukup;
- d) Menimbulkan rasa kenyamanan;
- e) Menimbulkan perasaan puas dan mengurangi sifat emosional penyelenggara.

Dari berbagai pendapat tentang pembagian jenis-jenis pelayanan umum yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terlihat bahwa pelayanan umum mencakup lingkup kegiatan dan jenis-jenis yang sangat luas. Dengan kata lain, persoalan pelayanan umum dalam satu pemerintahan merupakan permasalahan yang sangat kompleks dan karena itu membutuhkan perhatian semua kalangan, baik dari pemerintah sebagai pihak pemberi layanan maupun dari masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan.

6. Unsur-unsur Pelayanan

Suatu proses kegiatan pelayanan terdapat beberapa faktor atau unsur yang saling mendukung jalannya kegiatan. Menurut H.A.S Moenir (2002: 8), unsur-unsur tersebut antara lain :

- a. Sistem, prosedur, dan metode Dalam pelayanan perlu adanya informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- b. Personil Personil lebih ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan. Aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- c. Sarana dan prasarana Dalam pelayanan diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan. Misalnya seperti ruang tamu, tempat parkir yang memadai dan sebagainya.
- d. Masyarakat sebagai pelanggan Dalam pelayanannya, masyarakat selaku pelanggan sangatlah heterogen yaitu tingkat pendidikannya maupun perilakunya.

Setiap pelayanan publik memang diperlukan adanya kejelasan informasi prosedur yang mudah dan tidak berbelit serta dibutuhkan usaha dari pemberi pelayanan agar dapat berjalan tertib dan lancar. Seperti contohnya petugas menerapkan sistem antrian agar pelayanan dapat berjalan tertib.

Unsur yang juga penting selain sistem, prosedur dan metode adalah unsur personil juga memiliki peranan penting mewujudkan pelayanan yang baik. Petugas yang memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidangnya pasti akan melaksanakan tugasnya dengan baik dan memberikan layanan yang baik juga. Oleh karena itu, dibutuhkan petugas pelayanan yang profesional untuk memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Selain profesional, petugas harus melayani dengan ramah dan sabar, mengingat masyarakat sangatlah heterogen baik pendidikannya maupun perilakunya.

Unsur pendukung lainnya adalah sarana dan prasarana. Pelayanan publik wajib menyediakan sarana dan prasarana bagi penggunaan layanan agar masyarakat sebagai pengguna layanan merasa nyaman. Dengan tersedianya sarana dan prasarana yang lengkap, petugas juga akan mudah memberikan layanan.

Unsur yang terakhir adalah masyarakat sebagai pengguna layanan. Masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari petugas pelayanan. Tetapi selain memiliki hak, masyarakat juga mempunyai kewajiban untuk mematuhi prosedur pelayanan yang telah ditetapkan petugas agar terjadi keseimbangan hak dan kewajiban baik penerima layanan maupun pemberi layanan.

7. Faktor Pendukung Pelayanan

Pelayan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serata dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Pada proses pelayanan terdapat faktor penting dan setiap faktor mempunyai peranan yang berbeda-beda tetapi saling berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang baik.

Moenir (2002: 88) berpendapat ada enam faktor pendukung pelayanan, antara lain :

- a. Faktor kesadaran Faktor kesadaran ini mengarah pada keadaan jiwa seseorang yang merupakan titik temu dari beberapa pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan jiwa. Dengan adanya kesadaran akan membawa seseorang kepada kesungguhan dalam melaksanakan pekerjaan.
- b. Faktor aturan Aturan sebagai perangkat penting dalam segala tindakan pekerjaan seseorang. Oleh karena itu, setiap aturan secara langsung atau tidak langsung akan berpengaruh. Dengan adanya aturan ini

seseorang akan mempunyai pertimbangan dalam menentukan langkahnya. Pertimbangan pertama manusia sebagai subjek aturan ditunjukkan oleh hal-hal penting:

- 1) Kewenangan
- 2) Pengetahuan dan pengalaman
- 3) Kemampuan bahasa
- 4) Pemahaman pelaksanaan
- 5) Disiplin dalam melaksanakan diantaranya disiplin waktu dan disiplin kerja.

- c. Faktor organisasi Faktor organisasi tidak hanya terdiri dari susunan organisasi tetapi lebih banyak pada pengaturan mekanisme kerja. Sehingga dalam organisasi perlu adanya sarana pendukung yaitu sistem, prosedur, dan metode untuk memperlancar mekanisme kerja.
- d. Faktor pendapatan Faktor pendapatan yang diterima oleh seseorang merupakan imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan orang lain. Pendapatan dalam bentuk uang, iuran atau fasilitas dalam jangka waktu tertentu.
- e. Faktor kemampuan Faktor kemampuan merupakan titik ukur untuk mengetahui sejauh mana pegawai dapat melakukan suatu pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang diharapkan.
- f. Faktor sarana pelayanan Faktor sarana yang dimaksud yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi

sebagai alat pendukung utama dalam mempercepat pelaksanaan penyelesaian pekerjaan. Adapun fungsi sarana pelayanan, antara lain:

- 1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
- 2) Meningkatkan produktivitas baik barang atau jasa.
- 3) Ketetapan susunan yang baik dan terjamin.
- 4) Menimbulkan rasa nyaman bagi orang yang berkepentingan.
- 5) Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional.

Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal, baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/ tindakan dengan atau tanpa tulisan.

Wolkins dalam Fandy Tjiptono (2000: 75) mengemukakan enam faktor dalam melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan. Keenam faktor tersebut meliputi: “kepemimpinan, pendidikan, perencanaan, review, komunikasi serta penghargaan dan pengakuan”.

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan publik harus memperhatikan aspek pendukung agar pelayanan dapat berjalan dengan baik. Faktor yang harus diperhatikan meliputi : faktor kesadaran baik dari petugas pelayanan maupun dari masyarakat; faktor aturan yang telah di tentukan oleh instansi pemberi layanan; faktor organisasi yang baik; faktor imbalan atau gaji;

faktor kemampuan dalam bekerja; faktor sarana dan prasarana; komunikasi dan pendidikan.

8. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementerian, departemen, lembaga, pemerintahan non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah. Sebagai penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum misalnya Polri, Kejaksaan, Kehakiman dan sebagainya.

Kegiatan pelayanan publik atau disebut juga dengan pelayanan umum, yang biasanya menempel di tubuh lembaga pemerintahan dinilai kurang dapat memenuhi tugasnya sesuai dengan harapan masyarakat, sebagai konsumen mereka. Salah satu yang dianggap sebagai biang keladinya adalah bentuk orang birokrasi, sehingga birokrasi seperti dikemukakan oleh Achmat Batinggi (1999: 53) adalah “Merupakan tipe dari orang yang dimaksudkan untuk mencapai tugas- tugas administratif yang besar dengan cara mengkoordinir secara sistematis (teratur) pekerjaan dari banyak orang”.

Konsep birokrasi bukan merupakan konsep yang buruk. Organisasi birokrasi mempunyai keteraturan dalam hal pelaksanaan pekerjaan karena mempunyai pembagian kerja dan struktur jabatan yang jelas sehingga komponen birokrasi mempunyai tanggung jawab dan wewenang untuk melaksanakan kewajibannya. Pelaksanaan pekerjaan dalam orang birokrasi diatur dalam

mekanisme dan prosedur agar tidak mengalami penyimpangan dalam mencapai tujuan orang. Dalam organisasi birokrasi segala bentuk hubungan bersifat resmi dan berjenjang berdasarkan struktur orang yang berlaku sehingga menuntut ditaatinya prosedur yang berlaku pada orang tersebut.

Adapun yang menjadi ciri ideal birokrasi menurut Max Weber seperti yang dikutip dan diterjemahkan oleh Ahmad Batingi (1999: 53) antara lain adalah:

- a. Pembagian kerja yang kurang jelas,
- b. Adanya hierarki jabatan,
- c. Adanya pengaturan sistem yang konsisten,
- d. Prinsip formalistic impersonality,
- e. Penempatan berdasarkan karier,
- f. Prinsip rasionalitas.

Dengan adanya otonomi daerah, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Dengan demikian pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan efektivitas dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam pasal 14 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan penyelenggara memiliki hak:

- a. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
- b. Melakukan kerjasama;

- c. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
- d. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
- e. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam pasal 15 UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik penyelenggara berkewajiban:

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. Menempatkan pelaksana yang kompeten
- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik. Sebagai penyelenggara pelayanan publik hendaknya instansi 28 memperhatikan hak dan kewajiban sebagai penyelenggara pelayanan publik sesuai yang telah diamanatkan pada undang-undang.

9. Kualitas Pelayanan Publik

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan

persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan. Dalam perspektif TQM (*Total Quality Management*) kualitas dipandang secara luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. Hal ini jelas tampak dalam definisi yang dirumuskan oleh Goeth dan Davis yang dikutip Tjiptono (2012: 51) bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sebaliknya, definisi kualitas yang bervariasi dari yang kontroversial hingga kepada yang lebih strategik.

Menurut Garvin yang dikutip Tjiptono (2012:143) menyatakan bahwa terdapat lima perspektif mengenai kualitas, salah satunya yaitu bahwa kualitas dilihat tergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan/aktifitas yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan.

Pelayanan memiliki pengertian yaitu terdapatnya dua unsur atau kelompok orang dimana masing-masing saling membutuhkan dan memiliki keterkaitan, oleh karena itu peranan dan fungsi yang melekat pada masing-masing unsur tersebut berbeda. Hal-hal yang menyangkut tentang pelayanan yaitu faktor manusia yang melayani, alat atau fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan,

mekanisme kerja yang digunakan dan bahkan sikap masing-masing orang yang memberi pelayanan dan yang dilayani.

Pada prinsipnya konsep pelayanan memiliki berbagai macam definisi yang berbeda menurut penjelasan para ahli, namun pada intinya tetap merujuk pada konsepsi dasar yang sama. Menurut Sutedja (2007:5) pelayanan atau servis dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan tersebut meliputi kecepatan melayani, kenyamanan yang diberikan, kemudahan lokasi, harga wajar dan bersaing (Sunarto, 2007:105).

Menurut Jusuf Suit dan Almasdi (2012:88) untuk melayani pelanggan secara prima kita diwajibkan untuk memberikan layanan yang pasti handal, cepat serta lengkap dengan tambahan empati dan penampilan menarik, sedangkan menurut Gronroos (Ratminto, 2005: 2) pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Ciri-ciri pelayanan yang baik menurut Kasmir (2005:39) dirumuskan sebagai berikut:

- a. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan/pengunjung sejak awal hingga selesai.
- b. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- c. Mampu berkomunikasi.
- d. Mampu memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.

- e. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- f. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan/pengunjung.
- g. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan/pengunjung.

Pengertian kualitas jasa atau pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Lewis & Booms (dalam Tjiptono, 2012:157) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan/pengunjung. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan/pengunjung dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut.

Nilai kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan atau dalam hal ini pengunjung untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga atau instansi pemberi pelayanan jasa. Ikatan hubungan yang baik ini akan memungkinkan lembaga pelayanan jasa untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan/pengunjung serta kebutuhan mereka. Dengan demikian penyedia layanan jasa dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dengan memaksimalkan pengalaman pengunjung yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pengunjung

yang kurang menyenangkan. Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan rendah.

Menurut Parasuraman dkk yang dikutip oleh Tjiptono, (2000: 70) ada beberapa kriteria yang menjadi dasar penilaian konsumen terhadap pelayanan yaitu:

- a. *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- b. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.
- d. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

- e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Levince dalam Ratminto (2006: 175) melihat efektivitas kualitas pelayanan dari indikator-indikator sebagai berikut:

- a. *Responsiveness* (Responsivilitas). Ini mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi, serta tuntutan dari costumers.
- b. *Responsibility* (Responsibilitas). Suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuanketentuan yang telah ditetapkan.
- c. *Accountability* (Akuntabilitas). Suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat keseuaian antara penyelenggara pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada dimasyarakat dan dimiliki oleh stakeholders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Berdasarkan uraian dapat disimpulkan mengenai dimensi kriteria atau indikator di atas, meliputi :

- a. Bukti langsung (*tangibles*)
- b. Keandalan (*reliability*)
- c. Daya tanggap (*responsiveness*)
- d. Jaminan (*assurance*)
- e. Empati (*empaty*)

Unsur-unsur kualitas pelayanan yang dikutip dalam Saleh (2010: 106) antara lain adalah sebagai berikut:

- a. Penampilan. Personal dan fisik sebagaimana layanan kantor depan (resepsionis) memerlukan persyaratan seperti berpenampilan menarik, badan harus tegap/tidak cacat, tutur bahasa menarik, familiar dalam berperilaku, penampilan penuh percaya diri.
- b. Tepat Waktu dan Janji. Secara utuh dan prima petugas pelayanan dalam menyampaikan perlu diperhitungkan janji yang disampaikan kepada pelanggan bukan sebaliknya selalu ingkar janji. Demikian juga waktu jika mengutarakan 2 hari selesai harus betul-betul dapat memenuhinya.
- c. Kesiapan Melayani. Sebagaimana fungsi dan wewenang harus melayani kepada para pelanggan, konsekuensi logis petugas harus benar-benar bersedia melayani kepada para pelanggan.
- d. Pengetahuan dan Keahlian. Sebagai syarat untuk melayani dengan baik, petugas harus mempunyai pengetahuan dan keahlian. Di sini petugas pelayanan harus memiliki tingkat pendidikan tertentu dan pelatihan tertentu yang diisyaratkan dalam jabatan serta memiliki pengalaman yang luas dibidangnya.
- e. Kesopanan dan Ramah Tamah. Masyarakat pengguna jasa pelayanan itu sendiri dan lapisan masyarakat baik tingkat status ekonomi dan sosial rendah maupun tinggi terdapat perbedaan karakternya maka petugas pelayanan masyarakat dituntut adanya keramahtamahan

yang standar dalam melayani, sabar, tidak egois dan santun dalam bertutur kepada pelanggan.

- f. Kejujuran dan Kepercayaan. Pelayanan ini oleh pengguna jasa dapat dipergunakan berbagai aspek, maka dalam penyelenggaraannya harus transparan dari aspek kejujuran, jujur dalam bentuk aturan, jujur dalam pembiayaan dan jujur dalam penyelesaian waktunya. Dari aspek kejujuran ini petugas pelayanan tersebut dapat dikategorikan sebagai pelayan yang dipercaya dari segi sikapnya, dapat dipercaya dari tutur katanya, dapat dipercayakan dalam menyelesaikan akhir pelayanan sehingga otomatis pelanggan merasa puas. Unsur pelayanan prima dapat ditambah unsur yang lain.
- g. Kepastian Hukum. Secara sadar bahwa hasil pelayanan terhadap masyarakat yang berupa surat keputusan, harus mempunyai legitimasi atau mempunyai kepastian hukum. Bila setiap hasil yang tidak mempunyai kepastian hukum jelas akan mempengaruhi sikap masyarakat, misalnya pengurusan KTP, KK dan lain-lain bila ditemukan cacat hukum akan mempengaruhi kredibilitas instansi yang mengeluarkan surat legitimasi tersebut.
- h. Keterbukaan. Secara pasti bahwa setiap urusan/kegiatan yang memperlakukan ijin, maka ketentuan keterbukaan perlu ditegakkan. Keterbukaan itu akan mempengaruhi unsur-unsur kesederhanaan, kejelasan informasi kepada masyarakat.

- i. Efisien. Dari setiap pelayanan dalam berbagai urusan, tuntutan masyarakat adalah efisiensi dan efektifitas dari berbagai aspek sumber daya sehingga menghasilkan biaya yang murah, waktu yang singkat dan tepat serta kualitas yang tinggi. Dengan demikian efisiensi dan efektifitas merupakan tuntutan yang harus diwujudkan dan perlu diperhatikan secara serius.
- j. Biaya. Pemantapan pengurusan dalam pelayanan diperlukan kewajaran dalam penentuan pembiayaan, pembiayaan harus disesuaikan dengan daya beli masyarakat dan pengeluaran biaya harus transparan dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- k. Tidak Rasial. Pengurusan pelayanan dilarang membeda-bedakan kesukuan, agama, aliran dan politik dengan demikian segala urusan harus memenuhi jangkauan yang luas dan merata.
- l. Kesederhanaan. Prosedur dan tata cara pelayanan kepada masyarakat untuk diperhatikan kemudahan, tidak berbelit-belit dalam pelaksanaan

Berdasarkan hasil sintesis terhadap berbagai riset yang telah dilakukan, Grongoos yang dikutip dalam Tjiptono (2005: 261) mengemukakan enam kriteria kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik, yakni sebagai berikut:

- a. *Professionalism and Skills*. Pelanggan mendapati bahwa penyedia jasa, karyawan, sistem operasional, dan sumber daya fisik memiliki

pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah mereka secara profesional (*outcome-related criteria*).

- b. *Attitudes and Behavior*. Pelanggan merasa bahwa karyawan jasa (*customer contact personel*) menaruh perhatian besar pada mereka dan berusaha membantu memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah.
- c. *Accessibility and Flexibility*. Pelanggan merasa bahwa penyedia jasa, lokasi, jam operasi, karyawan dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat mengakses jasa tersebut dengan mudah. Selain itu, juga dirancang dengan maksud agar dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan secara luwes.
- d. *Reliability and Trustworthiness*. Pelanggan memahami bahwa apapun yang terjadi atau telah disepakati, mereka bisa mengandalkan penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya dalam menentukan janji dan melakukan segala sesuatu dengan mengutamakan kepentingan pelanggan.
- e. *Recovery*. Pelanggan menyadari bahwa bila terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan dan tidak diprediksi, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat.

- f. *Reputation and Credibility*. Pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai/imbalan yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan.

Kualitas layanan pada prinsipnya adalah untuk menjaga janji pelanggan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diungkapkan. Kualitas memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan pelanggan, yaitu kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani ikatan hubungan yang kuat dengan organisasi pemberi layanan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan organisasi pemberi layanan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, organisasi pemberi layanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada organisasi pemberi layanan yang memberikan kualitas yang memuaskan.

Dalam rangka menciptakan gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi organisasi untuk menyempurnakan kualitas, organisasi bersangkutan harus mampu mengimplementasikan enam prinsip utama yang berlaku bagi perusahaan. Keenam prinsip ini sangat bermanfaat dalam membentuk mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh karyawan dan pelanggan. Menurut Wolkins (Saleh, 2010: 105) keenam prinsip tersebut terdiri atas:

- a. Kepemimpinan. Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin dan mengarahkan organisasinya dalam upaya peningkatan kinerja kualitas. Tanpa adanya kepemimpinan dari manajemen puncak, usaha peningkatan kualitas hanya akan berdampak kecil.
- b. Pendidikan. Semua karyawan perusahaan, mulai dari manajer puncak sampai karyawan operasional, wajib mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut antara lain konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat, teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.
- c. Perencanaan Strategik. Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi dan misinya.
- d. Review. Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasi. Proses ini menggambarkan mekanisme yang menjamin adanya perhatian terusmenerus terhadap upaya mewujudkan sasaran-sasaran kualitas.
- e. Komunikasi. Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi organisasi, baik dengan karyawan, pelanggan, maupun dengan *stakeholder* lainnya.
- f. *Total Human Reward*. *Reward* dan *recognition* merupakan aspek krusial dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan

berprestasi perlu diberi imbalan dan prestasinya harus diakui. Dengan cara seperti ini, motivasi, semangat kerja, rasa bangga dan rasa memiliki (*sense of belonging*) setiap anggota organisasi dapat meningkat, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan produktifitas dan profitabilitas bagi perusahaan, serta kepuasan dan loyalitas pelanggan.

I. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian sebelumnya yang menjadi bahan pertimbangan pada penelitian ini, dimana masing-masing penelitian terdahulu membahas tentang strategi komunikasi humas. Secara lengkap dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Judul “Strategi Komunikasi Stockist PT. Natural Nusantara Dalam Pemasaran Pupuk Organik”. Penelitian ini disusun oleh Fisto Waningu Widodo, mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi, FISIP, Universitas Lampung. Penelitian ini mengkaji tentang strategi komunikasi yang dilakukan oleh Stockist dalam memasarkan produk. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan dunia pertanian yang ada di Indonesia dengan kenyataan hampir 70% rakyat Indonesia bekerja disektor pertanian, menjadikan Indonesia sebagai pasar yang luar biasa dalam penyerapan produk-produk pertanian Guna menyikapi perkembangan dunia pertanian yang jelas semakin pesat serta persaingan yang semakin ketat, maka diperlukan suatu strategi komunikasi yang efektif dan efisien dalam menarik minat atau memotivasi khalayak untuk mengadopsi produk yang ditawarkan. Ringkasnya untuk mengefektifkan suatu komunikasi,

maka harus memenuhi beberapa syarat yaitu (1) mendapatkan perhatian dari komunikan, (2) menggunakan isyarat yang mengacu pada pengalaman yang lazim dari pengiriman dan tujuan yang dipahami maknanya, (3) menyarankan suatu cara untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai maknanya, (4) menyarankan suatu cara untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan situasi kelompok dimana tujuan mendapatkan diri mereka pada waktu ia bergerak untuk memberikan tanggapan yang dikehendaki komunikator (Rewold, dkk, 1995:3). Informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang secara langsung terkait dengan strategi komunikasi Stockist yang memasarkan pupuk organik kepada anggota dan konsumen. Adapun yang dimaksud informan dalam penelitian ini hanya dengan pilih tiga Stockist yang terbagi dalam tiga kriteria yaitu: Stockist yang sangat stabil dan telah berkembang, Stockist yang cukup dengan menjaga dan mempertahankan eksistensi, dan Stockist yang tidak stabil, tidak berkembang, tidak cukup kuat menjaga mempertahankan eksistensinya. Berdasarkan hasil wawancara diketahui adanya kesamaan perencanaan dalam membuat suatu kegiatan yang akan dilakukan Stockist di wilayah Lampung, yaitu dengan mengupayakan adanya seminar dan presentase dalam menjalankan pemasaran pupukorganik. Dengan alasan merupakan salah satu cara atau strategi yang tepat dalam mempercepat pemasaran dan pemahaman pada para pembeli atau pengguna yang telah menjadi distributor dan yang baru mengenal pupuk organik NASA diwilayah tertentu yang dijadikan target pemasaran.

2. Penelitian yang berjudul “Strategi Komunikasi Agen Asuransi Dalam Menciptakan kepercayaan pelanggan (*Brand Trust*)”. Penelitian ini disusun oleh Andrawita Gustena, mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi, FISIP, Universitas Lampung. Skripsi tersebut meneliti strategi komunikasi yang dilakukan oleh perusahaan asuransi Allianz Life dalam menciptakan kepercayaan pelanggan dalam bidang jasa. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan teknologi serta informasi yang semakin pesat dalam setiap perusahaan, baik yang berskala besar maupun kecil, terutama yang bergerak di sektor jasa harus terus berusaha untuk dapat menarik konsumen dengan berbagai macam cara. Dalam situasi semacam ini diperlukan langkah-langkah inovatif dan strategis untuk memberikan beberapa pilihan bagi konsumen yang menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Artinya, ditengah persaingan dalam dunia usaha yang semakin ketat itulah maka setiap perusahaan harus senantiasa berupaya mencari berbagai terobosan baru dalam usahanya untuk mendapatkan laba maksimal. Informan dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu berdasarkan kriteria-kriteria yang ditentukan dan ditetapkan berdasarkan tujuan penelitian. Adapun kriteria informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah (1) informan berprofesi sebagai *Business Director* (BD) PT. Allianz Life Indonesia di kantor keagenan Bandar Lampung, (2) berprofesi sebagai *Business Director* (BD) PT. Allianz Life Indonesia di kantor keagenan Bandar Lampung minimal 3 tahun, (3) aktif sebagai agen asuransi jiwa asuransi

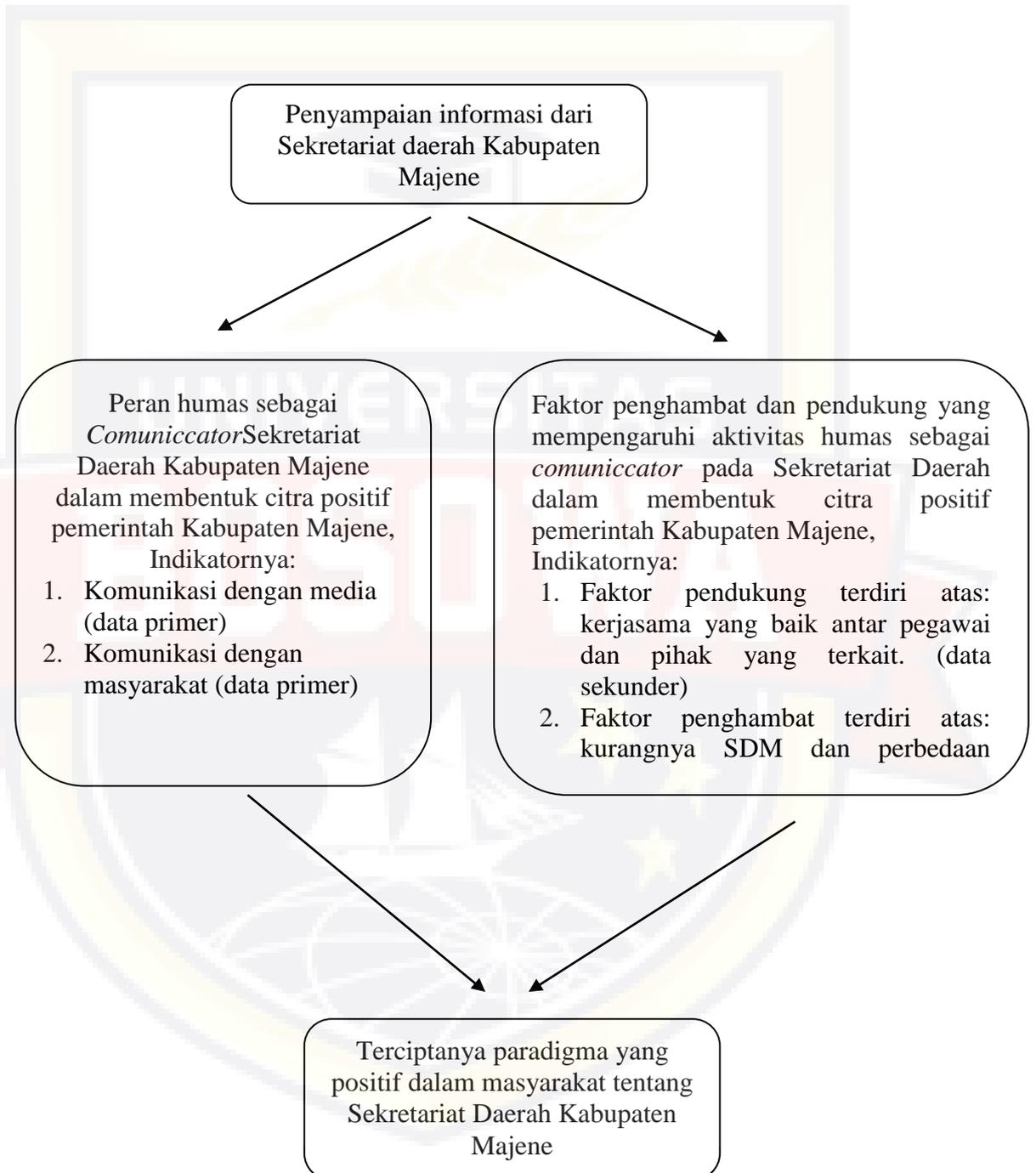
PT. Allianz Life Indonesia sampai dengan penelitian dilaksanakan, (4) bersedia untuk memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil wawancara strategi komunikasi *Business Director* (BD) sebagai agen asuransi dalam menciptakan kepercayaan pelanggan pada PT. Allianz life Indonesia di bandar Lampung yang dimaksud dalam penelitian ini terdiri dari tahapan pengenalan komunikasi, perancangan pesan, penetapan metode, dan pemilihan media.

J. Kerangka Konsep

Pemerintah membentuk unit humas pemerintah dengan tugas dan fungsi terkait penyebarluasan informasi pembangunan daerah, namun pada perkembangannya, khususnya dengan terbitnya Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik, tugas dan fungsi inipun bertambah. Kebutuhan masyarakat untuk dapat terlibat aktif dalam pembangunan daerah mendorong kebutuhan terhadap akses data dan informasi yang akurat dan terpercaya. Selain itu, kebutuhan masyarakat terhadap data dan informasi pun bergeser kepada kebutuhan akan tanggapan atau jawaban atas keluhan masyarakat dan atas munculnya berita-berita negatif terkait pelaksanaan pembangunan daerah.

Dalam upaya menjawab perkembangan kebutuhan masyarakat ini, humas pemerintah menghadapi tantangan dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, hal ini terkait dengan struktur kelembagaan yang belum sepenuhnya mendukung kemandirian, kebutuhan akan sumber daya manusia profesional, lalu terkait kewenangan dan akses yang masih sangat terbatas terhadap data dan informasi

yang dibutuhkan. Secara sederhana kerangka konsep pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2.4 Kerangka Konsep

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif analitis, karena metode ini digunakan untuk meneliti kejadian-kejadian yang sedang berlangsung dan berhubungan dengan kondisi pada masa sekarang. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan. Dengan menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif bertujuan untuk menggali mengenai strategi komunikasi yang diterapkan oleh humas Sekretariat Daerah Kabupaten Majene.

B. Lokasi dan Jadwal Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Sekretariat Daerah Kabupaten Majene. Adapun pelaksanaan penelitian pada bulan Januari – Maret 2019.

2. Jadwal Penelitian

Proposal penelitian ini akan dilaksanakan pada rentang waktu bulan Januari sampai dengan Maret 2019.

C. Fokus dan Deskripsi Fokus Penelitian

1. Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini, yang menjadi fokus penelitian adalah: Peran humas Sekretariat Daerah Kabupaten Majene dalam membentuk citra positif pemerintah Kabupaten Majenedan Faktor penghambat dan pendukung apakah yang mempengaruhi aktivitas humas Sekretariat Daerah Kabupaten Majene.

2. Deskripsi Fokus Penelitian

Untuk memudahkan penelitian, maka fokus penelitian dijabarkan sebagai berikut:

- a. Peran humas sebagai *comuniccator* pada Sekretariat Daerah Kabupaten Majene dalam membentuk citra positif pemerintah Kabupaten Majene adalah keikutsertaan bidang humas dalam menyampaikan kegiatan dan pencapaian yang telah dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Majene. Indikatornya: komunikasi dengan media dan masyarakat.
- b. Faktor penghambat dan pendukung apakah yang mempengaruhi aktivitas humas sebagai *comuniccator* pada Sekretariat Daerah Kabupaten Majene adalah segala faktor yang dapat mendukung dan menghalangi peningkatan kinerja humas dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Indikatornya: faktor pengambat terdiri atas: kurangnya SDM dan perbedaan sudut pandang sedangkan faktor pendukung terdiri atas: kerjasama yang baik antara pegawai dan pihak terkait.

D. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian dalam tradisi penelitian kualitatif adalah manusia/orang yakni peneliti sendiri dengan menggunakan alat bantu berupa catatan, tape recorder, dan tustel (camera). Catatan, tape recorder, dan tustel hanya digunakan sebagai alat bantu dalam melakukan penelitian. Oleh karena itu, sebagai instrumen penelitian, peneliti melakukan pemahaman makna data yang peneliti peroleh di lapangan. Jadi, instrumen penelitian dalam penelitian kualitatif adalah orang/manusia sedangkan alat bantu seperti catatan dan lainnya hanya merupakan “senjata” pelengkap. Karena peneliti sebagai instrumen dalam penelitian ini, maka peneliti mempersiapkan diri dengan mencari senjata yang tepat, sehingga dengan menggunakan senjata itu peneliti dapat mengolah data menjadi informasi yang bermakna. Sebagai instrumen penelitian, maka peneliti:

1. Telah mempersiapkan rancangan penelitian, menentukan lokasi penelitian, menjajaki dan menilai fisik lapangan, menentukan informan, menyiapkan perlengkapan penelitian dan menyiapkan diri untuk beradaptasi dengan suasana kehidupan subjek penelitian. Inilah yang peneliti sebut dengan tahap pra lapangan.
2. Terjun ke lapangan untuk mengumpulkan data/informasi melalui wawancara dan observasi serta studi dokumentasi dengan menggunakan “senjata” yang telah disiapkan seperti catatan, rekaman (tape recorder) dan bila perlu kamera untuk mengabadikan semua kegiatan yang dilakukan oleh subjek penelitian. Berkenaan dengan alat “senjata” dalam penelitian, Sugiyono (2005: 81-82) mengatakan bahwa alat bantu berguna agar hasil wawancara dapat terekam

dengan baik, dan peneliti memiliki bukti telah melakukan wawancara kepada informan atau sumber data, maka diperlukan bantuan alat-alat sebagai berikut:

- a. Buku catatan: berfungsi untuk mencatat semua percakapan dengan sumber data. Sekarang sudah banyak komputer yang kecil, *notebook* yang dapat digunakan untuk membantu mencatat data hasil wawancara.
- b. Tape recorder: berfungsi untuk merekam semua percakapan atau pembicaraan. Penggunaan tape recorder dalam wawancara perlu memberi tahu kepada informan apakah dibolehkan atau tidak.
- c. Kamera: untuk memotret kalau peneliti sedang melakukan pembicaraan dengan informan/sumber data. Dengan adanya foto ini, maka dapat meningkatkan keabsahan penelitian akan lebih terjamin, karena peneliti betul-betul melakukan pengumpulan data.
- d. Setelah data terkumpul peneliti melakukan *editing*, *reduksi* dan *klasifikasi* data, sekaligus melakukan perumusan kategori, memberikan *interpretasi* dan memberikan *eksplanasi* untuk menjawab masalah penelitian.

E. Jenis dan Sumber Data

Untuk memperoleh data lapangan, khususnya data primer dan sekunder dalam penelitian ini dilakukan dengan:

1. Data primer diperoleh untuk teknik-teknik: Observasi lapangan, wawancara terstruktur dan wawancara terbuka.

2. Data sekunder melalui penelusuran literatur/pustaka, laporan-laporan pelaksanaan hasil-hasil penelitian terdahulu maupun tulisan-tulisan lain yang relevan dengan permasalahan yang diteliti, serta dokumentasi.

F. Informan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan tehnik purposive Sampling. Menurut Nastun (2001) *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan cermat sehingga relevan dengan desain penelitian, dalam hal ini dengan menentukan beberapa informan dengan kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan dianggap mengetahui serta mampu memberikan keterangan tentang masalah yang diteliti, untuk mendapatkan data empiris maka beberapa pihak yang menjadi informan yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini adalah:

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan	Inisial
1.	Muhammad Yusuf Ali, S.pd, M.si	Kepala Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Majene	MYA
2.	Sofyan Ilbas, S.Sos, MM	Kasubag Humas Keprotokoleran Sekretariat Daerah Kabupaten Majene	SI
3.	Irfaid, SE	Kasubag Humas Informasi Sekretariat Daerah Kabupaten Majene	IF
4.	Anugrahwati MS, S.Sos	Kasubag Humas Media Sekretariat Daerah Kabupaten Majene	AMS
5.	Nasyrah	Pegawai	NS

6.	Insyiah Syamti	Pegawai	IS
7.	Hj. Ermi	Pegawai	HE
8.	Muhammad Ashari	Wartawan	MA
9.	Hira Hirawaty	Masyarakat	HH
10.	Khalik	Masyarakat	KH

Jumlah total informan pada penelitian ini adalah 10 orang. Penentuan informan ini dilandasi oleh pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan yang cukup memadai berkaitan dengan keterlibatan mereka secara langsung dalam kegiatan.

G. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang relevan dan lengkap, penelitian ini menggunakan beberapa teknik untuk mengumpulkan data primer dan sekunder. Adapun teknik pengumpulan data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi langsung yaitu pengumpulan data dengan melihat atau mengamati secara langsung terhadap kinerja humas pada sekretariat daerah Kabupaten Majene. Dalam observasi langsung, pengumpulan data pencatatan yang dilakukan peneliti terhadap objek dilakukan di tempat berlangsungnya peristiwa sehingga peneliti berada bersama objek yang sedang diteliti atau diamati.

2. Wawancara

Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara dimana telah ditetapkan terlebih dahulu masalah dan pertanyaan yang akan diajukan kepada pihak yang diwawancarai. Wawancara dilakukan dengan mendatangi langsung informan penelitian dan menanyakan kepada mereka beberapa hal yang berhubungan dengan pokok permasalahan. Wawancara dilakukan secara mendalam untuk memperoleh data langsung melalui serangkaian tanya jawab dengan pihak-pihak yang terkait dengan strategi komunikasi humas dalam membangun citra positif Sekretariat Daerah Kabupaten Majene.

3. Dokumen

Dokumen sebagai sumber data lainnya yang bersifat melengkapi data utama yang relevan dengan masalah penelitian, antara lain meliputi: kinerja pegawai pada bidang humas dan hasil-hasil rapat. Data ini dipergunakan untuk melengkapi hasil wawancara dan pengamatan terhadap tempat dan peristiwa.

H. Metode Analisis Data

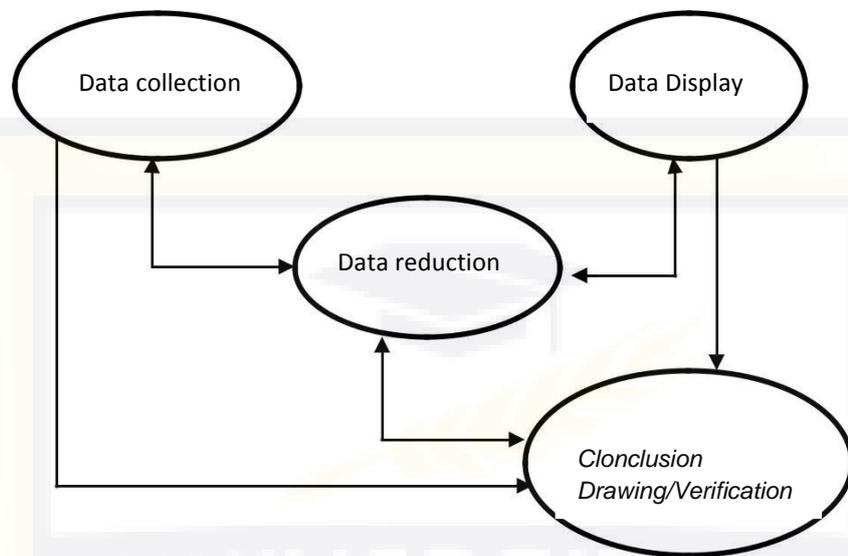
Penganalisaan data dalam penelitian ini, dilakukan menggunakan pendekatan induktif kontekstual yaitu memulai dari informasi-informasi empirik yang diperoleh kemudian dibangun konsep-konsep kearah pengembangan suatu teori substansi, teori yang bertolak dari data dan cerna dengan pengalaman lalu.

Informasi yang dikumpul diidentifikasi menjadi konsep-konsep, selanjutnya disusun menjadi proposisi-proposisi. Tipe dasar proposisi pada dasarnya ada dua yaitu generalisasi empirik dan hipotesis dikembangkan dari

perbandingan data empiris dengan hasil-hasil penelitian atau teori lain yang relevan.

Selama di lapangan dilakukan observasi dan wawancara, dalam observasi dikembangkan item-item yang perlu diobservasi walaupun sudah ada pedoman observasi, namun tidak menutup kemungkinan ada hal-hal lain yang belum termasuk dalam pedoman akan tetapi diperlukan untuk dijadikan data penelitian. Wawancara berpedoman pada butir-butir pertanyaan yang ada dikembangkan saat berdiskusi dengan informan.

Berdasarkan penjabaran diatas penelitian ini menggunakan Model Miles and Huberman sebagai teknik analisis data kualitatif, dimana analisis ini dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Miles and Huberman dalam Sugiyono (2014: 91) mengatakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus hingga tuntas sampai datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu data reduction, data display dan conclusion drawing verification. Model interaktif ditunjukkan dalam gambar berikut:



Gambar 2.6
Komponen Analisis Data Miles and Huberman
Dalam Sugiyono (2014:92)

1. *Data Collection* (Pengumpulan Data)

Pengumpulan data dilakukan melalui berbagai macam teknik seperti melalui wawancara, observasi di lapangan, dan dokumentasi dari subyek dan obyek penelitian yang terkait dengan Peran Bagian Humas Dalam Pengembangan Citra Pelayanan Publik Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Majene.

2. *Data Reduction* (Reduksi Data atau Pengolahan Data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya yang cukup banyak sehingga perlu dicatat dengan teliti dan rinci dimana semakin lama peneliti di lapangan maka jumlah data akan semakin banyak, rumit dan kompleks. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya sehingga data yang telah direduksi akan memberikan

gambaran yang lebih jelas dan memudahkan untuk peneliti melakukan pengumpulan data jika selanjutnya diperlukan.

3. *Data Display* (Penyajian Data)

Langkah selanjutnya setelah mereduksi data adalah mendisplaykan data bisa dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori flowchart dan sebagainya. Mile and Huberman (Sugiyono, 2014: 94) mengemukakan bahwa dalam penyajian data yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks narasi. Dengan mendisplay data maka akan dengan mudah untuk memahami apa yang terjadi merencanakan kerja selanjutnya dengan apa yang dipahami.

4. *Conclusion Drawing/Verification* (Pemaparan dan Penarikan Kesimpulan)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah jika tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Akan tetapi apabila kesimpulan awal yang didukung dengan adanya bukti yang valid dan konsistensi data peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa diskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Dapat berupa hubungan yang kausal, hipotesis atau teori Sugiyono

(2014: 99). Dalam konteks ini kesimpulan dan verifikasi dilakukan setelah data disajikan agar dapat diketahui hasil akhir dari penelitian.

I. Triangulasi

Selain menggunakan reduksi data peneliti juga menggunakan teknik Triangulasi sebagai teknik untuk mengecek keabsahan data. Dimana dalam pengertiannya triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian (Moleong, 2004:330).

Triangulasi dapat dilakukan dengan menggunakan teknik yang berbeda (Nasution, 2003:115) yaitu wawancara, observasi dan dokumen. Triangulasi ini selain digunakan untuk mengecek kebenaran data juga dilakukan untuk memperkaya data. Menurut Nasution, selain itu triangulasi juga dapat berguna untuk menyelidiki validitas tafsiran peneliti terhadap data, karena itu triangulasi bersifat reflektif.

Denzin (Moleong, 2004: 332), membedakan empat macam triangulasi diantaranya dengan memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori. Pada penelitian ini, dari keempat macam triangulasi tersebut, peneliti hanya menggunakan teknik pemeriksaan dengan memanfaatkan sumber. Adapun untuk mencapai kepercayaan itu, maka ditempuh langkah sebagai berikut :

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.

3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan masyarakat dari berbagai kelas.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lain. Model triangulasi diajukan untuk menghilangkan dikotomi antara pendekatan kualitatif dan kuantitatif sehingga benar-benar ditemukan teori yang tepat. Murti (2006) menyatakan bahwa tujuan umum dilakukan triangulasi adalah untuk meningkatkan kekuatan teoritis, metodologis, maupun interpretatif dari sebuah riset. Dengan demikian triangulasi memiliki arti penting dalam menjembatani dikotomi riset kualitatif dan kuantitatif, sedangkan menurut Yin (2003) menyatakan bahwa pengumpulan data triangulasi (triangulation) melibatkan observasi, wawancara dan dokumentasi.

Penyajian data yang sering digunakan untuk data kualitatif pada masa yang lalu adalah dalam bentuk teks naratif dalam puluhan, ratusan, atau bahkan ribuan halaman. Akan tetapi, teks naratif dalam jumlah yang besar melebihi beban kemampuan manusia dalam memproses informasi. Manusia tidak cukup mampu memproses informasi yang besar jumlahnya; kecenderungan kognitifnya adalah menyederhanakan informasi yang kompleks ke dalam kesatuan bentuk yang disederhanakan dan selektif atau konfigurasi yang mudah dipahami.

Penyajian data dalam kualitatif sekarang ini juga dapat dilakukan dalam berbagai jenis matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Semuanya dirancang untuk menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu padan dan mudah diraih. Jadi, penyajian data merupakan bagian dari analisis.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Umum Objek Penelitian

1. Gambaran Umum Tentang Kabupaten Majene

Kabupaten Majene merupakan salah satu dari 6 kabupaten dalam wilayah Propinsi Sulawesi Barat yang terletak di pesisir pantai barat Propinsi Sulawesi Barat memanjang dari Selatan ke Utara. Letak geografis Kabupaten Majene berada pada antara 20 38' 45" – 30 38' 15" Lintang Selatan dan antara 1180 45' 00" - 1190 4' 45" Bujur Timur, dengan jarak ke ibukota Propinsi Sulawesi Barat (Kota Mamuju) kurang lebih 146 km. Luas wilayah Kabupaten Majene adalah 947,84 km² atau 5,6% dari luas Propinsi Sulawesi Barat yang secara administratif berbatasan dengan wilayah-wilayah kabupaten Mamuju di sebelah Utara, kabupaten Polewali Mandar dan kabupaten Mamasa di sebelah Timur, Teluk Mandar di sebelah Selatan dan selat Makassar di sebelah Barat.

Kabupaten Mejene terdiri atas 8 kecamatan dan 82 desa/kelurahan. Adapun kecamatan – kecamatan tersebut adalah Kecamatan Banggae, Kecamatan Banggae Timur, Kecamatan Pamboang, Kecamatan Sendana, Kecamatan Tammerodo Sendana, Kecamatan Tubo Sendana, Kecamatan Malunda dan Kecamatan Ulumanda.

Kecamatan Banggae dan Banggae Timur adalah dua kecamatan dengan luas wilayah terkecil dengan luas wilayah masing-masing 25,15 km² atau 2,65% untuk kecamatan Banggae dan 3,17% dari luas total wilayah Kabupaten Majene

untuk kecamatan Banggae Timur. Kecamatan Ulumanda merupakan wilayah kecamatan terluas dibanding dengan luas wilayah kecamatan lainnya yakni; 456,06 km² atau 48,10%, kemudian Kecamatan Malunda dengan luas wilayah 187,85 Km² atau 19,81%.

Berdasarkan klasifikasi bentang lahan, Kecamatan Banggae dan Banggae Timur merupakan wilayah yang relatif lebih datar sementara wilayah kecamatan lainnya lebih dominan berupa wilayah berbukit dan pegunungan. Klasifikasi wilayah menurut kelas ketinggian tempat dari permukaan laut, wilayah Kabupaten Majene berada pada kelas ketinggian 100 – 500 m dpl mencapai 38,7% luas wilayah kabupaten dan yang berada pada ketinggian 500 – 1000 m dpl mencapai 35,98%.

Menurut catatan Stasiun Meteorologi dan Geofisika, kondisi iklim di Kabupaten Majene sekitarnya sepanjang tahun 2013 sekitar 27,60 C, dengan suhu minimum 24,30 dan suhu maksimum 33,30 C, dengan kelembaban udara berkisar antara 75 persen sampai 82 persen atau rata-rata kelembaban udara berkisar 79 persen. Curah hujan di Kabupaten Majene tertinggi pada bulan Mei sebesar 224,9 mm kubik dengan hari hujan 10. Sedangkan curah hujan terendah terjadi pada bulan September sebesar 10,1 mm kubik dengan jumlah 5 hari hujan.

Jumlah penduduk Kabupaten Majene adalah 169.072 jiwa dalam 34.015 rumah-tangga dengan kepadatan 178 orang/km². Tingkat pertumbuhan penduduk Kabupaten Majene adalah 1,28%. Jumlah Angkatan Kerja adalah 75.023 orang (70.890 orang bekerja dan 4.188 orang pengangguran) dan 35.747 orang non-Angkatan Kerja (11.249 orang bersekolah; 18.833 orang mengurus rumah-tangga

dan 5.665 orang berkegiatan lain-lain). Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja (TPAK): 67,73% dan Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT): 5,51% serta Indeks Pembangunan Manusia: 64,80.

2. Gambaran Umum Tentang Sekretariat Daerah Kabupaten Majene

Visi dan misi

Visi : “MAJENE PROFESIONAL, PRODUKTIF DAN PROAKTIF”

Penjabaran makna dari Visi tersebut :

MAJENE PROFESIONAL

- Majene Profesional tata kelola pemerintahan.
- Majene Profesional aparat pemerintah diwujudkan melalui peningkatan kompetensi dan profesionalisme aparatur pemerintah daerah.
- Majene Profesional sumber daya manusia di wujudkan melalui peningkatan derajat pendidikan dan kesehatan masyarakat serta meningkatkan ketrampilan kerja masyarakat dalam mendukung perekonomian daerah yang bermoral dan berbudaya.

MAJENE PRODUKTIF

Majene Produktif melalui perkuatan dan peningkatan perekonomian kerakyatan dengan optimalisasi dari potensi daerah (Pertanian, Perikanan, Kelautan dan Pariwisata) yang didukung oleh kemandirian masyarakat, peningkatan peran serta dan pemberdayaan masyarakat mengedepankan aspek kemandirian.

MAJENE PROAKTIF

- Majene Proaktif dalam menghadirkan peran pemerintah daerah dalam memfasilitasi pemenuhan segala kebutuhan masyarakat menuju masyarakat Majene sejahtera tercukupi kebutuhan manusia meliputi pangan, papan, sandang, kesehatan, pendidikan dan lapangan kerja yang selanjutnya mengarah pada peningkatan kualitas hidup masyarakat Kabupaten Majene yang layak dan bermatabat.
- Majene Proaktif dalam upaya mendayagunakan segala potensi sumberdaya keuangan baik dari APBD Kabupaten Majene dan sumber pembiayaan lain (APBDP, APBN dan Perliabatan sektor swasta) dalam rangka pembiayaan pembangunan daerah.
- Majene Proaktif dalam memberdayakan segala komponen masyarakat berpartisipasi aktif dalam menyelenggarakan pembangunan.

Misi : “MAJENE MAMMIS 2”

- Mewujudkan sumber daya manusia dan masyarakat Kabupaten Majene yang berkualitas.
- Mewujudkan kesejahteraan sosial masyarakat.
- Mewujudkan optimalisasi pemanfaatan sumber daya alam bidang pertanian, perikanan kelautan dan pariwisata.
- Memperkuat dan meningkatkan pertumbuhan perekonomian kerakyatan dengan mengoptimalkan potensi daerah yang didukung oleh kemandirian masyarakat.

- Meningkatkan pembangunan infrastruktur bagi percepatan aspek-aspek pembangunan.
- Supremasi hukum dalam menciptakan pemerintahan yang bersih dan profesional dengan peningkatan kapasitas aparatur didasarkan pada nilai-nilai kebenaran dan berkeadilan.

3. Gambaran Umum Tentang Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Majene

Bagian hubungan masyarakat secara struktur dibawah kordinasi ataugaris komando asisten pemerintahan sekretariat Kabupaten Majene, untukmembantu dan mendukung kelancaran tugas-tugas sekretaris daerah sebagai kepalaSatuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dalam lingkup sekretariat pemerintahKabupaten Majene. Secara struktural bagian hubungan masyarakat (humas) dijabatoleh seorang pejabat eselon III a, berpangkat minimal Pembina golongan IV a.

Bagian hubungan masyarakat sekretariat Kabupaten Majene membawahi tiga subbagian, diantaranya sub bagian pelayanan informasi, sub bagian protokoler, dan subbagian pelayanan informasi. Sub-sub bagian tersebut adalah eselon IV a.

Peran dan fungsi sub bagian dalam lingkup bagian hubungan masyarakat(humas) Sekretariat Pemerintah Daerah Majene adalah membantu melaksanakantugas dan fungsi kepala bagian hubungan masyarakat, sesuai tugas pokok danfungsi masing-masing sub bagian, berdasarkan koridor atau ketentuan yang telahdigariskan oleh atasan/pejabat yang lebih tinggi, sebagai penanggung jawabpelaksanaan tugas yang telah diembannya.

Sub-sub bagian tersebut tetap memegang teguh prinsip profesionalisme, berintegritas, menjunjung tinggi rasa kebersamaan, bekerja sama, memberi contoh ketauladanan kepada seluruh staf, bertanggung jawab atas tugas-tugas yang diembannya. Adapun tugas dan fungsi masing-masing sub bagian dalam lingkup bagian hubungan masyarakat (humas) sekretariat pemerintah daerah Kabupaten Majene adalah sebagai berikut:

a. Sub Bagian Pelayanan Media Massa

- 1) Menyusun anggaran berkaitan pelayanan media dan operasional radio pemerintah Kabupaten Majene
- 2) Membuat program tahunan berkaitan dengan pelayanan media serta program acara radio mammi pemerintah Kabupaten Majene.
- 3) Menyiapkan press release berkaitan kegiatan yang telah dilaksanakan maupun pra pelaksanaan sebagai bahan pemberitaan (publikasi).
- 4) Melakukan konferensi pers jika dianggap perlu, berkaitan dengan perkembangan maupun hambatan yang dirasakan oleh masyarakat atas kebijakan pemerintah dalam membangun Kabupaten Majene.
- 5) Mempersiapkan sarana dan prasarana peliputan untuk kebutuhan peliputan suatu acara/kegiatan pemerintah Kabupaten Majene.
- 6) Melaksanakan pelatihan jurnalis, bagi warga masyarakat termasuk siswa-siswa sekolah lanjutan tingkat atas.
- 7) Melaksanakan tugas-tugas umum dalam lingkup bagian hubungan masyarakat, maupun bagian-bagian yang ada dalam sekretariat pemerintah Kabupaten Majene.

b. Sub bagian protokoler

- 1) Menyusun rencana anggaran operasional untuk mendampingi para pejabat dalam lingkup sekretariat pemerintah kabupaten majene, seperti bupati, wakil bupati, sekretaris kabupaten, para asisten guna mengatur peliputan acara/kegiatan.
- 2) Mengatur dan menata sarana lokasi yang akan digunakan dalam setiap acara yang menghadirkan para pejabat teras pemerintah Kabupaten Majene.
- 3) Memprogramkan pengadaan kostum, id card, alat komunikasi (handy talki), guna menunjang pelaksanaan tugas dilapangan
- 4) Menyiapkan naskah pidato/sambutan sesuai dengan tema acara kegiatan.
- 5) Menugaskan para staf untuk mengarahkan para tamu undangan untuk menuju tempat yang disediakan dalam acara-acara resmi.
- 6) Melakukan konsultasi/kordinasi dengan pihak penyelenggara acara tentang hal-hal kesiapan pelaksanaan suatu acara, hal ini dilaksanakan untuk menghindari kekurangan/kesalahan yang dapat mengganggu pelaksanaan suatu kegiatan.
- 7) Melakukan pengecekan tentang personil-personil yang akan dilibatkan dalam acara, maupun perangkat-perangkat elektronik yang akan digunakan.

8) Melaksanakan tugas-tugas umum dalam lingkup bagian hubungan masyarakat, maupun bagian-bagian yang ada dalam sekretariat pemerintah kabupaten majene

c. Sub bagian pelayanan informasi

- 1) Menyusun anggaran berkaitan dengan pelayanan informasi, seperti: pengadaan dan penggandaan foto-foto dokumentasi setiap kegiatan pemerintah Kabupaten Majene.
- 2) Setiap saat melakukan komunikasi dengan pihak ajudan tentang jadwal kegiatan yang akan dilakukan bupati, wakil bupati dan para pejabat dalam lingkup sekretariat pemerintah kabupaten majene, sebagai bahan informasi kepada kabag humas dan sub-sub bagian protokoler, pelayanan media massa, dan terutama rekan-rekan wartawan media cetak dalam rangka peliputan dan pemberitaan.
- 3) melakukan penyebarluasan informasi kepada warga masyarakat melalui pengumuman keliling, berkaitan hal-hal yang perlu diketahui dan dilakukan oleh seluruh lapisan masyarakat.
- 4) Mempublikasikan foto-foto hasil peliputan kegiatan para pejabat pemerintah Kabupaten Majene, melalui papan dokumentasi yang terpampang dibagian hubungan masyarakat sekretariat pemerintah kabupaten majene, sebagai bahan informasi bagi masyarakat kalangan pegawai maupun masyarakat umum.

- 5) Melaksanakan tugas-tugas umum dalam lingkup bagian hubungan masyarakat, maupun bagian-bagian yang ada dalam lingkup sekretariat pemerintah Kabupaten Majene

B. Temuan Penelitian

1. Peran Humas sebagai *Communicator* dalam Membentuk Citra Positif Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Majene

Informasi merupakan kebutuhan pokok setiap orang, bagi pengembangan pribadi dan lingkungan sosialnya serta merupakan bagian penting bagi ketahanan nasional. Oleh karena itu penyebaran informasi menjadi mutlak sebab penyediaan dan pelayanan segala jenis informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik kecuali informasi yang dirahasiakan seperti strategi dan taktik perang harus disampaikan kepada masyarakat.

Bahkan dalam UU No 14 tahun 2008 dikatakan jika hak memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia dan keterbukaan informasi publik merupakan salah satu ciri penting negara demokratis yang menjunjung tinggi kedaulatan rakyat untuk mewujudkan penyelenggaraan Negara yang baik. Undang-undang tersebut juga dikatakan bahwa keterbukaan Informasi Publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan badan publik lainnya dan segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik

Berdasarkan analisis data hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, Pemerintah Kabupaten Majene khususnya bagian humas Sekretariat Daerah memiliki beberapa peran yang menjadi pola untuk penyebaran informasi

kepada masyarakat secara maksimal. Peran bagian humas Sekretariat Daerah Kabupaten Majene dalam menyebarluaskan informasi kepada masyarakat adalah dengan memanfaatkan atau bekerjasama dengan wartawan lokal maupun nasional untuk kebutuhan penyebarluasan serta pemanfaatan media yang dimiliki oleh Kabupaten Majene.

Secara structural setiap SKPD memiliki Kepala bagian umum dan Kepegawaian yang akan memberikan informasi kepada bagian humas Sekretariat Daerah di setiap kegiatannya karena dengan fungsi SKPD yang baru terbentuk pada tahun 2016 adalah sebagai perpanjangan tangan dari pemerintah daerah kepada masyarakat luas.

Peran Humas dalam menyebarluaskan informasi yakni dengan menjalin kerjasama atau komunikasi dengan menggunakan media dan masyarakat.

a. Komunikasi dengan Media

Komunikasi dengan media yang dilakukan oleh pihak humas sekretariat Daerah adalah dengan menjalin kemitraan dan penggunaan media yang terdapat di wilayah Kabupaten Majene. Kemitraan media adalah bentuk kerjasama pemerintah daerah dengan media-media lokal dan regional untuk merangkum informasi di setiap kegiatan-kegiatan Sekretariat Daerah Kabupaten Majene. Sementara penggunaan media sebagai wadah penyebar luasan informasi di Kabupaten Majene hanya ada beberapa media yang digunakan oleh bagian humas keprotokoleran Sekretariat Daerah Kabupaten Majene.

1) Kemitraan Media

Kemitraan media merupakan kerjasama dengan media lokal dan regional seperti media online, media cetak dan medium televisi. Bentuk kerjasama yang dilakukan oleh bagian humas Sekertariat Daerah adalah untuk membantu keterbatasan media yang dimiliki Pemerintah daerah Kabupaten Majene. Sehingga, kemitraan yang dilakukan dapat menyebarluaskan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Kemitraan ini dilakukan dengan meminta setiap wartawan dari media yang menjadi mitra untuk meliput setiap kegiatan yang berada di setiap SKPD di pemerintahan Kabupaten Majene. Seperti yang di jelaskan oleh kepala bagian humas keprotokoleran Sekertariat Daerah inisial MYA :

”Strategi dalam menyebarluaskan informasi kami dari bagian humas keprotokoleran Sekertariat Daerah menerapkan konsep Kemitraan Media, kemitraan media ini adalah bentuk kerjasama kami dengan beberapa media lokal dan regional. Jadi, polanya dalam setiap media kami peruntukan kepada setiap wartawan untuk selalu berkordinasi dengan bagian humas keprotokoleran yang ada di pemerintahan untuk mengambil informasi dari kegiatan Sekertariat Daerah”. (tanggal wawancara 19 Januari 2019).

Hal senada disampaikan oleh Kasubaghumas keprotokoleran Sekertariat Daerah inisial SI yang menyatakan

“Penyampaian informasi yang berkaitan dengan kegiatan pemerintahan dilakukan dengan menjalin kerjasama antara media lokal dan regional, dalam hal ini surat kabar lokal maupun provinsi. Kami pada bagian humas menyebutnya dengan istilah kemitraan media (tanggal wawancara 21 Januari 2019).

Humas adalah fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan publik yang memengaruhi kesuksesan dan kegagalan organisasi tersebut. Humas dikatakan

berfungsi apabila aktifitas yang dilakukan merujuk pada suatu kegiatan yang jelas dan khas. Selain itu, berfungsi tidaknya humas dalam sebuah instansi dapat diketahui dari ada tidaknya kegiatan yang menunjukkan ciri- ciri fungsinya. Ciri-ciri tersebut antara lain mencakup. *Pertama*, humas adalah kegiatan komunikasi dalam suatu organisasi yang berlangsung dua arah secara timbal balik. *Kedua*, humas merupakan penunjang tercapainya tujuan yang ditetapkan oleh manajemen atau organisasi. *Ketiga*, publik yang menjadi sasaran kegiatan humas adalah publik eksternal dan publik internal. *Keempat*, operasionalisasi humas adalah membina hubungan harmonis antara organisasi dengan publik dan mencegah terjadinya kesenjangan, baik yang timbul dari pihak organisasi maupun dari pihak publik.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, dan berdasarkan data dari hasil wawancara, yang menjadi narasumber di bagian humas

Pemerintah Daerah Majene Inisial IF :

“Menyediakan informasi (kegiatan pemda,bupati,wakil bupati dan program kegiatan yang perlu diketahui masyarakat). Memfasilitasi wartawan, masyarakat dalam hal koordinasi dengan pimpinan,kerjasama iklan/banner dll. dimedia massa” (tanggal wawancara 22 Januari 2019).

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh penulis kepada irforman di atas, menjelaskan bahwa fungsi humas Pemerintah Daerah Majene dalam menjalin hubungan dengan media cetak adalah dengan menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pihak media untuk keperluan publikasi seperti kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan oleh bupati, wakil bupati dan program kegiatan yang perlu diketahui oleh masyarakat, memfasilitasi wartawan ataupun masyarakat yang ingin bertemu dengan pimpinan dan melakukan kerjasama

iklan, banner di media massa. Dalam menjalin kerjasama dengan pihak media, humas Pemerintah Daerah Majene telah menentukan hal apa saja yang akan disiapkan dalam melakukan kerjasama dengan media, sebagaimana yang dikatakan ibu Kasubag Humas media yang inisial AMS :

“Menyiapkan kebutuhan publikasi. Apa-apa saja yang perlu diinformasikan ke masyarakat. Misalnya, program-program apa yang perlu di ekspose”. (tanggal wawancara 20 Januari 2019)

Hubungan Masyarakat Pemerintah Daerah Majene juga berfungsi sebagai komunikator dan fasilitator Pemerintah Daerah Majene dalam memberikan informasi kepada masyarakat dan sekaligus pendengar yang baik atas masukan maupun kritikan dari masyarakat tentunya yang bersifat membangun atas kebijakan pelaksanaan program kegiatan dilapangan oleh satuan kerja perangkat daerah (SKPD) Kabupaten Majene. Kemudian bagian hubungan masyarakat menyampaikan kepada atasan sebagai pemegang kebijakan untuk memerintahkan kepada SKPD tindakan apa yang akan dilakukan atas permasalahan-permasalahan yang terjadi dilapangan. Penyampaian informasi dilakukan melalui media cetak maupun melalui radio.

Hubungan Masyarakat Pemerintah Daerah Majene juga melakukan beberapa tahapan dalam melakukan kerjasama dengan media cetak, antara lain media cetak majalah mammi dan mandar news, sebagaimana yang dikatakan Kasubag Humas Informasi Sekretariat Daerah Kabupaten Majene inisial IF:

“Meeting dengan media bersangkutan, deal anggaran sesuai dengan porsi dana yang tersedia, taken kontrak, dan evaluasi” (tanggal wawancara 21 Januari 2019).

Pernyataan di atas dapat dijelaskan bahwa tahapan fungsi Humas Pemerintah Daerah Majene dalam menjalin hubungan dengan publik eksternal (media cetak) dapat berjalan dengan baik dengan melakukan suatu pertemuan atau melakukan rapat dengan pihak media cetak guna membahas bentuk kerjasama yang dilakukan, memberikan fasilitas kepada wartawan demi kelancaran kerjasama. Disisi lain Humas Pemerintah Daerah Majene telah menyediakan dana untuk setiap kegiatan yang akan dilaksanakan dan mengevaluasi setiap kegiatan yang telah dilaksanakan.

Humas juga sebagai komunikator, untuk membangun hubungan positif antara Pemerintah Daerah Majene dan pihak media cetak dengan keterlibatan tugas sehari-hari dalam Pemerintahan Daerah di Majene. Media cetak sebuah sarana penyampaian informasi yang memiliki manfaat dan kegunaan yang terkait dengan kepentingan masyarakat luas. Media cetak sangat berperan penting dalam sebuah pemberitaan yang ada di Pemerintah Daerah Majene. Untuk itu seorang humas harus mampu mempertahankan hubungan baik dengan media karena humas merupakan perantara antara pemerintah daerah dengan pihak media cetak dalam hal publisitas tentang kegiatan-kegiatan Pemerintah Daerah Majene, agar masyarakat dapat membaca dan mendapatkan informasi dengan jelas dan akurat tentang kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Majene.

Sejauh ini kinerja dari pihak Hubungan Masyarakat Pemerintah Daerah Majene dalam menjalin kerjasama dengan pihak media sudah cukup baik dan ini merupakan hal positif dalam menjaga hubungan baik dengan pihak media. Sebagaimana yang dikatakan inisialMA salah seorang wartawan majalah mammi

yang selama ini bekerjasama dengan pihak Hubungan Masyarakat Pemerintah Daerah Majene:

“Sejauh ini apa yang dilakukan oleh humas pemda Majene, sudah cukup baik dalam mendukung pemberitaan yang kami lakukan” (tanggal wawancara 22 Januari 2019).

Peran media yang sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat akan informasi yang benar adalah hal utama yang harus dilakukan media, dari sinilah asas orang-orang media yang independent, non-partisan, menjunjung kode etik jurnalis dijalankan. Lebih dari pada itu, seorang jurnalis atau wartawan harus memiliki berbagai pengetahuan yang merata di segala bidang, terutama dibidang dimana seorang wartawan ditempatkan. Untuk kedepannya kedua pihak harus terus bekerjasama, karena dengan itulah salah satu alternatif dari kedua belah pihak dapat tercapai, yaitu publikasi yang didapatkan Pemerintah Daerah Majene, khususnya pihak hubungan masyarakat untuk menjelaskan secara detail tentang kegiatan yang akan dilaksanakan atau yang akan dipublikasikan dimedia cetak, sedangkan lingkungan media terus mendapatkan tantangan dengan semakin berkembangnya era informasi, sehingga liputan berkualitas yang dapat memberikan informasi kepada masyarakat dapat dipenuhi.

2) Penggunaan Media

Penggunaan media dalam menyebarluaskan informasi di fokuskan kepada beberapa media yang telah menjadi mitra dan media yang dimiliki oleh sekretariat Daerah Kabupaten Majene. Bagian humas melakukan serangkaian kajian mendalam terhadap media yang mampu menjangkau seluruh daerah pemerintahan Kabupaten Majene. Masyarakat yang menggunakan media sebagai alat

komunikasi dan transaksi komunikasi seperti gadget, computer, internet, televisi, dan radio hanya ada beberapa yang dapat menggunakannya, sehingga bagian humas berinisiatif untuk melakukan tindakan yang menjadikan media baca seperti majalah dan koran dapat digunakan oleh semua kalangan masyarakat Majene. Seperti pada pernyataan Kasubag Humas Media Sekertariat Daerah Kabupaten Majene inisial AMS yaitu:

“Untuk menyebarluaskan informasi secara merata kepada masyarakat, kami juga perlu memberikan pemetaan terhadap masyarakat yang tidak bisa menggunakan atau tidak memiliki media elektronik seperti handphone, komputer, internet, dan radio agar tetap dapat mengakses informasi yang kami sebar. Jadi media yang kami anggap paling pas dalam menjangkau seluruh masyarakat kabupaten Majene adalah dengan media cetak seperti Koran dan majalah atau pamflet dan sebaran sebaran lain.” (tanggal wawancara 21 Januari 2019).

Hubungan pers adalah upaya-upaya untuk mencapai publikasi atau penyiaran yang maksimum atas suatu pesan atau informasi humas dalam rangka menciptakan pengetahuan dan pemahaman bagi khalayak dan organisasi atau perusahaan yang bersangkutan. Tujuan pokok diadakannya hubungan pers adalah menciptakan pengetahuan dan pemahaman. Sebagaimana yang dikatakan salah seorang Pegawai dengan inisial AMS :

“Hubungan yang kami bangun, antara humas dengan media cetak cukup baik dan harmonis, hal ini dapat kami gambarkan dengan pihak media atau wartawan yang setiap saat berkumpul dengan kami di ruangan bagian humas, kami selalu bersepakat untuk membangun dan melestarikan hubungan baik ini demi membangun Kabupaten Majene melalui pemberitaan yang positif dan mendidik” (tanggal wawancara 21 Januari 2019)

Hubungan yang terjalin dengan baik dengan pihak media dapat memberikan manfaat yang positif bagi pihak Pemerintah Daerah Majene dalam meningkatkan reputasi dan nama baik di mata masyarakatnya. Dan dapat pula

memberi penerangan kepada masyarakat akan informasi-informasi tentang Kabupaten Majene.

Tugas humas adalah memberikan informasi kepada media dan media yang mempublikasikan. Ungkapan tersebut bukan merupakan suatu beban bagi media, karena tugas media memang untuk mempublikasikan setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah daerah Majene, sebagaimana yang diungkapkan masyarakat inisial HH sebagai berikut:

“Apa yang dilakukan oleh pihak humas pemda Majene adalah bentuk kerjasama yang baik dan masyarakat sangat senang dengan itu” (tanggal wawancara, 20 Januari 2019).

Media justru merasa terbantu dengan proses kerjasama tersebut. Karena media lebih mudah mendapatkan informasi tentang kegiatan yang akan dipublikasikan kepada masyarakat karena humas Pemerintah Daerah Majene yang memberikan langsung informasi yang dibutuhkan media untuk dimuat dalam pemberitaan di media cetak walaupun koordinasi informasi yang antara pihak humas dengan media masih kadang menemui hambatan karena humas belum menempatkan seorang yang dapat mengcover informasi tentang kegiatan yang akan dipublikasikan. Sebagaimana yang dikatakan ibu inisial AMS:

“Komunikasi informasi kegiatan. Humas belum menempatkan seorang yang bertugas mengcover informasi agenda kegiatan pimpinan ke media, jadi media memanfaatkan link sendiri ke bupati, wakil dan pimpinan lainnya” (tanggal wawancara 20 Januari 2019).

Tanpa adanya seseorang yang mengkoordinir informasi kegiatan pemerintah daerah kepada pihak media cetak membuat kerjasama antara humas dengan media cetak menjadi terhambat sehingga media kadang memanfaatkan link ataupun kenalan yang berada dalam pemerintahan daerah untuk mencari tahu

informasi yang dibutuhkan. Akan tetapi apa yang dilakukan oleh humas Pemerintah Daerah Majene selama ini sudah cukup baik. Ini merupakan bentuk kerjasama yang baik dan saling menguntungkan (*mutual understanding*) antara humas pemda dan pihak media cetak, humas menginginkan publikasi dan pihak media membutuhkan informasi.

Diera modern saat ini media dalam mempublikasikan kegiatan-kegiatan Pemerintah Daerah Majene sudah sangat berkembang. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis, menurut ibu inisial IS:

“Perkembangan media di Kabupaten Majene cukup baik dalam mempublikasikan kegiatan-kegiatan pemerintah daerah, hal ini dapat kami lihat dari pemberitaan-pemberitaan yang dilakukan oleh rekan-rekan wartawan media cetak maupun melalui Radio Republik Indonesia dan Radio Mammis milik Pemerintah Kabupaten Majene, serta melalui majalah bulanan MP 3 Mammis.” (tanggal wawancara, 21 Januari 2019).

Dengan berkembangnya media dalam mempublikasikan setiap informasi tentang kegiatan Pemerintah Daerah Majene membuat masyarakat dapat lebih mudah dalam mengetahui tentang perkembangan ataupun setiap kegiatan atau program-program yang akan dan telah dilaksanakan oleh pihak Pemerintah Daerah Majene. Dan mempermudah bagi pihak Humas Pemerintah Daerah Majene dalam menyebarkan informasi yang perlu diketahui oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Inisial KH salah seorang masyarakat yang sekaligus wartawan media cetak majalah mammis, adapun harapan media terhadap humas pemda Majene untuk kerjasama kedepannya:

“Harapannya agar humas pemda Majene dapat menjadi mitra kerja yang lebih baik lagi kedepannya, tentunya ditunjang dengan profesionalitas dari kedua belah pihak” (tanggal wawancara, 20 Januari 2019).

Profesionalitas merupakan suatu hal yang penting dalam melakukan sebuah kerjasama agar kedua belah pihak yang bekerjasama tidak ada yang merasa dirugikan karena mereka bekerja dengan sikap profesionalitas. Adapun harapan humas pemda Majene kepada wartawan yang menjadi partner terdekat, sebagaimana yang dikatakan ibu Kasubag Media sekretariat daerah kabupaten Majene inisial AMS:

“Harapan humas pemda Majene terhadap media sebagai partner terdekat, untuk menjaga reputasi pemerintah daerah adalah tetap menjunjung tinggi profesionalisme wartawan sebagai pencari berita danewartakan melalui medianya guna memberi informasi kepada masyarakat untuk dijadikan bahan informasi maupun bahan yang dapat menambah wawasan atau pengetahuan masyarakat” (tanggal wawancara 22 Januari 2019).

Oleh karena itu humas pemerintah daerah Majene mengharapkan kepada rekan-rekan media untuk tetap menjunjung tinggi sikap profesionalisme, artinya sebelum informasi yang akan diberitakan atau diinformasikan kepada masyarakat, terlebih dahulu media memberikan konfirmasi kepada narasumber informasinya setelah itu baru dipublikasikan kepada masyarakat untuk mencegah kesimpang siuran dimasyarakat. Dan apabila ini terjadi bagian hubungan masyarakat pemerintah daerah Majene memfasilitasi untuk melakukan konferensi pers dengan menghadirkan narasumber dalam hal ini pejabat pemerintah daerah Majene yang berkaitan dengan pemberitaan.

“Klarifikasi ke media tersebut, menyampaikan sanggahan jika dalam pemberitaan tersebut tidak menyatakan fakta apalagi jika terindikasi *cover bold side*” (wawancara dengan kepala bagian humas, tanggal wawancara 22 Januari 2019).

Dengan melakukan sebuah klarifikasi tentang pemberitaan yang keliru menjadi hal yang sangat penting yang harus dilakukan oleh seorang praktisi

humas guna menjaga nama baik instansi pemerintah tempat seorang humas bekerja. Jelas, bahwa pola kemitraan media juga didukung dengan penggunaan media secara merata oleh kajian yang dilakukan oleh bagian Sekertariat Daerah Kabupaten Majene dapat menjadikan informasi tersebar luas secara merata baik kalangan yang dapat menggunakan atau memiliki media elektronik ataupun tidak memiliki media elektronik.

b. Komunikasi dengan Masyarakat

Komunikasi yang efektif antara pemerintah dengan masyarakat mampu menciptakan sinergitas yang positif. Untuk mewujudkan hal tersebut, pemerintah Kabupaten Majene khususnya bagian Humas membentuk kelompok informasi masyarakat. Kelompok informasi masyarakat adalah sebuah wadah yang dibentuk oleh Bagian humas Sekertariat Daerah Kabupaten Majene untuk memberikan pemahaman pentingnya penyaringan informasi di segala bentuk media dan cara mengonsumsi informasi dengan baik serta bagaimana cara menanggapi informasi yang disebar oleh pemerintah yang sasaran pesertanya adalah masyarakat yang dominan minim akan pengetahuan informasi dan komunikasi. Kepala Bagian Humas Sekertariat Daerah Kabupaten Majene inisial MYA (tanggal wawancara 21 Januari 2019):

“Salah satu fokus kami dalam pemerataan penyebaran informasi adalah dengan membentuk sebuah wadah yang bisa memberikan dukungan terhadap masyarakat yang tidak tahu tentang gadget, bagaimana memakainya bagaimana menawarkan tanggapannya kepada kami, inilah yang menjadi salah satu fokus kami di sini, agar masyarakat juga tahu apa yang sedang pemerintah lakukan.”

Kelompok informasi masyarakat ini akan diberi pelatihan tentang penggunaan teknologi informasi dan komunikasi seperti smartpone, televisi dan

internet. Pelatihan yang dilakukan tentunya tidak terlepas dari program kemitraan media, sehingga yang yang tergabung dalam kemitraan media juga ikut serta memberikan kontribusinya terhadap wadah yang dibentuk yaitu kelompok informasi masyarakat.

“Kelompok informasi masyarakat akan kami beri latihan yang sesuai dengan misi kami di bagian humas yaitu meningkatkan kerjasama masyarakat, swasta dan pemerintah dalam pembangunan TIK agar masyarakat juga tahu pentingnya informasi dan menjaganya” Kepala bagian Humas sekretariat Daerah kabupaten majene inisial MYA (wawancara terhadap tanggal wawancara 21 Januari 2019).

Kelompok informasi masyarakat juga merupakan hasil kajian dari kondisi masyarakat Majene yang sebagian besar masih kurang tahu tentang penggunaan media, sehingga dinas kominfo yang baru terbentuk memiliki peran yang sangat besar dalam memanajemenkan kembali fungsinya terhadap kebutuhan masyarakat. Aktivitas bagian humas Sekretariat Daerah Kabupaten Majene dalam menyampaikan atau menyebarluaskan informasi melalui media elektronik, media cetak dan media online terdapat berbagai konsep pada setiap media tersebut. Media yang digunakan dalam menyebarluaskan informasi adalah media online yaitu WEB, media elektronik yaitu TV dan media cetak.

Pada setiap media tersebut penyebarluasan informasi lebih dominan pada media online dan media elektronik. Kedua jenis media ini memiliki konsep yang sesuai dengan kondisi lingkungan masyarakat Majene akan tetapi media cetak juga berarti dalam penyampaian pesan pada kalangan masyarakat yang tidak memiliki media elektronik atau tidak dapat mengakses media online. Seperti yang dijelaskan oleh Ibu kasubag Humas media sekretariat daerah Kabupaten Majene inisial AMS bahwa:

“Media yang paling cocok dengan kondisi masyarakat Majene adalah media online dan elektronik seperti televisi dan websaite, apalagi sekarang kami sedang dalam masa perbaikan sistem pada website kami dan mendiskusikan konsep baru mengenai pemberitaan pada medium televisi. Saat ini media yang yang kami gunakan adalah televisi, koran dan website.” (tanggal wawancara 21 Januari 2019).

Seperti pada penjelasan di atas media yang digunakan adalah media online dan media elektronik namun pada kondisi lain media cetak juga difungsikan sebagai penyebar informasi sehingga masyarakat yang tidak dapat mengakses informasi secara online maupun elektronik dapat menerima informasi tersebut.

2. Faktor Pendukung dan penghambatan Komunikasi Pada Bagian Humas Sekertariat Daerah Kabupaten Majene

a. Faktor Pendukung Komunikasi Pada Bagian Humas Sekertariat Daerah Kabupaten Majene

Keberhasilan suatu kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah tidak terlepas dari beberapa faktor yang mendukung keberhasilan tersebut. Faktor-faktor pendukung komunikasi pada Bagian Humas Sekertariat Daerah Kabupaten Majene adalah sebagai berikut :

1) Kerjasama yang baik antar pegawai

Kerjasama yang terjadi antar pegawai pada Bagian Humas Sekertariat Daerah Kabupaten Majene merupakan salah satu faktor pendukung dalam pelaksanaan komunikasi yang berkaitan dengan kegiatan pemerintah Kabupaten Majene. Kerjasama antar pegawai merupakan faktor pendukung yang berasal dari pihak internal. Menurut kepala bagian humas sekertariat daerah kabupaten Majene inisial MYA (tanggal wawancara 19 Januari 2019) menyatakan:

“saya sangat bersyukur karena pegawai di bagian kami semuanya kompak, mereka mengetahui dengan pasti kondisi kerja dan apa yang menjadi tanggung jawab dari masing-masing pegawai tingkat toleransinya juga sangat besar. Hal ini yang menjadi modal besar untuk mewujudkan tujuan humas yang sebenarnya”

Ditambahkan oleh salah satu pegawai pada bagian humas inisial

SI(tanggal wawancara 21 Januari 2019) yang menyatakan;

“kami selalu solid dalam bekerjasama, hal ini yang menjadi acuan kami dalam bekerja, tidak ada kerjaan yang sulit selama kami mampu bekerjasama dengan baik”.

Kerjasama yang terjalin antara pegawai pada bagian humas mencerminkan sikap yang baik. Kerjasama antar pegawai ini sangat penting, hal tersebut dikarenakan bagian humas Sekertariat Daerah Kabupaten Majene salah satu bagian terpenting yang menyampaikan informasi secara luas kepada masyarakat terkait kegiatan pemerintah, sehingga kerjasama antar pegawai dalam melaksanakan kegiatan kehumasan sangat diperlukan, kerjasamatersebut diwujudkan dengan saling berkoordinasi antar pegawai maupun antar bidang.

2) Kerjasama yang baik dengan pihak yang berkepentingan

Kerjasama dengan beberapa pihak yang berkepentingan juga menjadi faktor pendukung dalam melaksanakan peran *comuniccator*. Adanya kerjasama antara bagian humas Sekertariat Daerah Kabupaten Majene dengan pihak-pihak yang berkepentingan sangat membantu dalam mewujudkan visi, misi dan tujuan Sekertariat Daerah Kabupaten Majene.

b. Faktor Penghambat Komunikasi Pada Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Majene

Meski hubungan yang dijalankan oleh bagian Humas dengan media berlangsung cukup baik, namun jalinan yang dibangun bukan tanpa halangan. Masih banyak kendala dihadapi oleh bagian Humas Pemerintah Kabupaten Majene dalam menjalankan media relation, di antaranya ialah:

1) Masih minimnya kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki.

Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimaksud adalah latar belakang keilmuan yang bukan berasal dari jurusan Ilmu Komunikasi maupun yang berkaitan dengan Ilmu Jurnalistik, sehingga perlu diadakan pelatihan-pelatihan khusus agar menjadi professional Humas yang handal. Yang dapat dilihat melalui strategi yang akan dikembangkan untuk meningkatkan sumber daya manusia dengan melalui skill dan pengalaman di dunia jurnalis. Petugas humas harus lebih meningkatkan ilmu yang berkaitan dengan media agar dapat terlaksana dengan baik dalam menyebarluaskan informasi.

Kurangnya sumber daya manusia pada Pemerintah Daerah Majene yang profesional sehingga kegiatan atau kerjasamayang dilakukan dengan pihak media masih kurang terkoordinir dengan baik. Seperti koordinasi informasi kepada media, pihak humas belum menempatkan seseorang untuk mengatur hal tersebut. Sebagaimana yang dikatakan Ibu inisial AMS menyatakan sebagai berikut:

“Kendala lainnya, humas belum menempatkan seseorang dalam hal koordinasi informasi kepada pihak media, jadi media biasanya masih mencari informasi sendiri di pemda” (tanggal wawancara, 21 Januari 2019).

Kurangnya sumber daya manusia yang profesional dibagian Hubungan Masyarakat Pemerintah Daerah Majene membuat kerjasama dengan pihak media cetak menjadi kurang lancar. Koordinasi informasi tentang kegiatan yang akan dipublikasi oleh pihak media kepada masyarakat belum berjalan dengan baik, karena humas belum menempatkan seseorang untuk mengcover setiap informasi kegiatan untuk disampaikan kepada pihak media cetak. Dan ini merupakan salah satu kendala humas pemda Majene dalam menjalin kerjasama dengan pihak media

- 2) Perbedaan sudut pandang, artinya media dalam mempublikasikan kebijakan-kebijakan Pemerintah Kabupaten Majene tidak secara utuh.

Perbedaan sudut pandang, artinya media dalam mempublikasikan kebijakan-kebijakan Pemerintah Kabupaten Majene tidak secara utuh. Sehingga masyarakat selaku khalayak penerima informasi masih kurang memahami maksud dan tujuan berita tersebut. Seperti yang telah dijelaskan oleh Salah satu pegawai humas sekretariat daerah kabupaten majene insial HE bahwa :

“Memang dengan kondisi SKPD masih memiliki kekurangan dalam hal kapasitas sumber daya manusia dan perangkat-perangkat yang membantu aktivitas humas Sekretariat Daerah Kabupaten Majene” (tanggal wawancara, 21 Januari 2019).

Terdapat berbagai alasan pentingnya berhubungan dengan media, media selain sebagai sarana informasi juga penting demi menjaga hubungan dengan publik yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan publik. Kepercayaan publik terhadap Pemerintah Kabupaten Majene dibentuk melalui informasi yang disebarkan di media, sehingga bisa digunakan sebagai ukuran untuk memperoleh nilai positif serta apresiasi dari lingkungan yang ada.

Sebagaimana yang disampaikan oleh Salah satu pegawai Humas sekretariat Daerah kabupaten Majene dengan inisial NS yaitu :

“Jadi kami sebagai pemerintah juga agak sulit menangani beberapa masyarakat yang tidak memiliki akses media elektronik seperti halnya televisi, radio, dan handphone sehingga terjadinya pembukaman informasi pada wilayah masyarakat yang tidak memiliki akses media elektronik.” (tanggal wawancara, 21 Januari 2019).

Memilih media dalam rangkaian aktivitas media relations ini juga dapat menimbulkan pemberitaan yang muncul akan sepenuhnya positif atau malah menjadi serangan balik dengan munculnya pemberitaan negatif yang akan menjatuhkan. Dalam konsep media relations terdapat cukup banyak poin aktivitas yang dapat dilakukan seperti konferensi pers, perjalanan media, pertemuan informal, wawancara, pemetaan media, dan juga riset media massa.

Namun pada praktiknya mungkin saja terjadi perpaduan di antara aktivitas tersebut ataupun adanya kiat khusus lain yang dilakukan oleh Human Pemerintah Kabupaten Majene untuk dapat merealisasikan media relations yang baik. Seorang Humas harus membuat program kegiatan yang membuat pemerintah terlibat kontak langsung dengan publiknya sehingga menciptakan hubungan yang baik (merakyat) dengan masyarakatnya. Memanfaatkan seluruh media massa yang ada di kalangan masyarakat sangat penting dalam menyampaikan informasi dari pemerintah sehingga masyarakat dapat mengetahui lebih luas kegiatan apa saja yang dilakukan pemerintah sehingga menciptakan image keterbukaan antara masyarakat dengan pemerintah. Selain itu, Humas juga harus menjalin hubungan kerja sama yang baik dengan pemilik media massa untuk melaksanakan kegiatan tersebut.

C. Pembahasan

1. Peran Humas sebagai *Communicator* dalam Membentuk Citra Positif Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Majene

Semakin berjalanya waktu definisi humas pada saat ini berbeda-beda, penggunaan istilah humas yang semakin luas semakin mengaburkan arti yang sebenarnya. Definisi humas dapat diartikan berbeda sesuai dengan fungsinya. Moore (2006) mendefinisikan humas sebagai “ Hubungan dengan masyarakat luas, seperti melalui publisitas; khususnya fungsi-fungsi korporasi, organisasi dan sebagainya yang berhubungan dengan usaha untuk menciptakan opini publik dan citra yang menyenangkan untuk dirinya sendiri” (Moore, 2004: 6).

Proses membina kebijaksanaan umum, menjamin pelaksanaan berbagai kebijaksanaan dan komunikasi mengenai kebijaksanaan kepada khalayak sehingga menghasilkan pertukaran gagasan formal secara dua arah antara sebuah organisasi dengan khalayaknya merupakan pencerminan dari fungsi hubungan masyarakat. Penciptaan opini publik yang menyenangkan merupakan tujuan utama humas.

Disamping fungsi dan peranannya, humas harus dapat menjalankan tugas-tugasnya demi tercapainya tujuan yang semata-mata untuk mendukung keberhasilan organisasi diantaranya adalah persiapan artikel pemberitaan, siaran pers, foto dan latar belakang informasi bagi para penulis dan redaktur aktivitas industri (Moore, 2004: 100)

Peran humas sebagai *comuniccator* pada Sekretariat Daerah Kabupaten Majene dilakukan dengan:

a. Komunikasi dengan Media

Kemitraan media adalah bentuk kerjasama pemerintah daerah dengan media-media lokal dan regional untuk merangkum informasi di setiap kegiatan-kegiatan Sekertariat Daerah Kabupaten Majene. Sementara penggunaan media sebagai wadah penyebar luasan informasi di Kabupaten Majene hanya ada beberapa media yang digunakan oleh bagian humas keprotokoleran Sekertariat Daerah Kabupten Majene.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan strategi yang digunakan dalam proses penyebaran informasi adalah strategi yang efektif dalam menyebarluaskan informasi karena dalam konsep kemitraan, media informasi yang beredar tidak hanya diterima oleh masyarakat yang memiliki akses media online dan medium televisi akan tetapi, dengan adanya media cetak masyarakat yang tidak biasa mengakses media online dan tidak memiliki medium televisi dapat menerima berita dari media cetak seperti koran dan majalah. Strategi kemitraan media juga memiliki sub konsep terhadap bagaimana penyebaran informasi yang akan di lakukan oleh bagian Humas Sekertariat Daerah Kabupaten Majene.

Penggunaan media dalam menyebarluaskan informasi di fokuskan kepada beberapa media yang telah menjadi mitra dan media yang dimiliki oleh sekertariat Daerah Kabupaten Majene. Bagian humas melakukan serangkaian kajian mendalam terhadap media yang mampu menjangkau seluruh daerah pemerintahan Kabupaten Majene. Dengan melakukan sebuah klarifikasi tentang pemberitaan yang keliru menjadi hal yang sangat penting yang harus dilakukan oleh seorang

praktisi humas guna menjaga nama baik instansi pemerintah tempat seorang humas bekerja. Jelas, bahwa pola kemitraan media juga didukung dengan penggunaan media secara merata oleh kajian yang dilakukan oleh bagian Sekertariat Daerah Kabupaten Majene dapat menjadikan informasi tersebar luas secara merata baik kalangan yang dapat menggunakan atau memiliki media elektronik ataupun tidak memiliki media elektronik.

Pegawai merupakan penggerak operasi organisasi, sehingga jika kinerja pegawai meningkat, maka kinerja organisasi juga akan meningkat. Para pegawai diarahkan untuk meningkatkan kinerjanya agar memiliki sikap dan perilaku yang mencerminkan tanggung jawab, loyalitas, serta kedisiplinan. Untuk mencapai kinerja terbaik organisasi berkepentingan melakukan penilaian terhadap pelaksanaan tugas pekerjaan yang dihasilkan oleh para pegawai sesuai dengan rangkaian sistem yang berlaku dalam organisasi. Selama ini banyak instansi pemerintahan yang belum mempunyai pegawai dengan kompetensi yang memadai, ini dibuktikan dengan rendahnya produktivitas pegawai dan sulitnya mengukur kinerja pegawai, oleh karena itu dalam penelitian ini akan dilakukan penelitian penilaian kinerja berdasarkan kompetensi pegawai. Seberapa besar kompetensi seseorang apabila tidak didukung motivasi yang tinggi maka kinerja yang akan dicapai tidak akan optimal, oleh karena itu harapan dari sebuah prestasi dapat diraih apabila dalam diri seseorang memiliki motivasi yang tinggi. Motivasi dalam bekerja diperlukan karena merupakan kekuatan yang dapat mengarahkan sikap dan perilaku pegawai untuk mencapai tujuan.

Melaksanakan tugas sangat ditentukan oleh kompetensi yang disyaratkan oleh bidang pekerjaan. Melalui kompetensi yang semakin memadai seseorang akan lebih menguasai dan mampu menerapkan semua tugas pekerjaan sesuai dengan job description yang ditetapkan. Motivasi yang semakin tinggi berperan untuk memberikan penguatan terhadap keinginan-keinginan yang mengarah pada tercapainya prestasi kerja yang semakin baik serta dapat mengarahkan sikap perilaku individu dalam mencapai tujuan.

Ciri- ciri pegawai dengan motivasi tinggi menurut indikator - indikator motivasi dalam penelitian ini dapat dilihat dari menyenangi pekerjaan yang dilakukan, menunjukkan kreativitas dalam bekerja, menunjukkan tanggung jawab dalam bekerja, memiliki otonomi yang tinggi dalam bekerja. Efektivitas komunikasi semakin tinggi apabila atasan menyampaikan petunjuk kerja secara rinci, informasi disampaikan tepat waktu dengan bahasa yang mudah dipahami, adanya teguran bila terjadi kesalahan, atasan mau mendengar saran/pendapat bawahan, atasan menghargai setiap keluhan, karyawan saling bertukar pendapat, mau mendengarkan pendapat teman.

b. Komunikasi dengan Masyarakat

Komunikasi yang dilakukan oleh pihak humas dengan masyarakat adalah dengan membentuk kelompok informasi. Kelompok informasi masyarakat adalah sebuah wadah yang dibentuk oleh Bagian humas Sekertariat Daerah Kabupaten Majene untuk memberikan pemahaman pentingnya penyaringan informasi di segala bentuk media dan cara mengonsumsi informasi dengan baik serta bagaimana cara menanggapi informasi yang disebar oleh pemerintah yang sasaran

pesertanya adalah masyarakat yang dominan minim akan pengetahuan informasi dan komunikasi. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, media yang digunakan adalah media online dan media elektronik namun pada kondisi lain media cetak juga difungsikan sebagai penyebar informasi sehingga masyarakat yang tidak dapat mengakses informasi secara online maupun elektronik dapat menerima informasi tersebut.

Hal tersebut di atas sesuai dengan pemikiran yang lebih mendasar dari sisi kata *Government* yang secara harfiah diartikan sebagai *civil servant* atau pelayanan, maka amanah tersebut sangatlah signifikan. Artinya ada hubungan dan pengaruh yang sangat kuat antara kata *government* sebagai pelayanan kepada masyarakat dengan tujuan keberadaan pemerintahan, walaupun terdapat perbedaan redaksional dengan pemikiran yang dikemukakan oleh Samuel Edward Finer, bahwa , kata *government* menunjuk kepada :

- 1) Kegiatan atau proses pemerintah melakukan kontrol atas pihak lain (*the activity or the process of governing*)
- 2) Masalah-masalah negara dalam kegiatan atau proses dalam penyelenggaraan pemerintahan
- 3) Cara, metode dan sistem dengan mana suatu masyarakat tertentu diperintah (*the manner, method or system by which a particular society is governed*).

Konsep komunikasi pemerintahan yang terkait dengan target *audiences* yang dalam komunikasi pemerintahan dianalogikan sebagai hubungan antara pemerintah dengan yang diperintah atau dalam *good governance* dikatakan

sebagai hubungan antara tiga pilar utama dalam suatu negara yaitu, *state, privat, and society*. Walaupun dari segi tujuan memang berbeda, dimana tujuan pemerintahan adalah pelayanan sementara tujuan swasta adalah keuntungan. Demikian juga secara implementatif komunikasi di sektor bisnis bersaing secara ketat sementara pelanggan memiliki kebebasan dan peluang memilih lebih luas. Tidak demikian halnya di sektor publik karena pelanggan dan *customer* tidak mempunyai pilihan kecuali menerima, karena kualitas produk pemerintah sudah *given* yang dilegalkan melalui ketentuan perundang-undangan. Yang menjadi permasalahan adalah apakah pelayanan yang diberikan itu telah memenuhi rasa keadilan bagi masyarakat sebagai konsumen atau belum.

Danet dan Katz menggambarkan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat sebagai hubungan *official-client*. Dalam berkomunikasi kedua komponen tersebut dipengaruhi oleh faktor-faktor predisposisional, kontekstual, dan situasional. Yang dimaksud dengan faktor predisposisional adalah faktor-faktor yang telah tertanam dalam diri seseorang dan mempengaruhi pola berpikir, bersikap dan berperilaku dalam mengambil keputusan. Sedangkan faktor kontekstual adalah situasi yang melingkupi suasana waktu tertentu dengan permasalahan yang terjadi pada waktu yang sama. dan faktor situasional adalah kondisi yang berubah-ubah sesuai peristiwa dalam situasi, lingkungan dan waktu kejadian.

2. Faktor Pendukung dan penghambatan Komunikasi Pada Bagian Humas Sekertariat Daerah Kabupaten Majene

a. Faktor Pendukung Komunikasi Pada Bagian Humas Sekertariat Daerah Kabupaten Majene

Keberhasilan suatu kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah tidak terlepas dari beberapa faktor yang mendukung keberhasilan tersebut. Faktor-faktor pendukung komunikasi pada Bagian Humas Sekertariat Daerah Kabupaten Majene adalah sebagai berikut :

1) Kerjasama yang baik antar pegawai

Kerjasama yang terjadi antar pegawai pada Bagian Humas Sekertariat Daerah Kabupaten Majene merupakan salah satu faktor pendukung dalam pelaksanaan komunikasi yang berkaitan dengan kegiatan pemerintah Kabupaten Majene. Kerjasama yang terjalin antara pegawai pada bagian humas mencerminkan sikap yang baik. Kerjasama antar pegawai ini sangat penting, hal tersebut dikarenakan bagian humas Sekertariat Daerah Kabupaten Majene salah satu bagian terpenting yang menyampaikan informasi secara luas kepada masyarakat terkait kegiatan pemerintah, sehingga kerjasama antar pegawai dalam melaksanakan kegiatan kehumasan sangat diperlukan, kerjasama tersebut diwujudkan dengan saling berkoordinasi antar pegawai maupun antar bidang.

2) Kerjasama yang baik dengan pihak yang berkepentingan

Kerjasama dengan beberapa pihak yang berkepentingan juga menjadi faktor pendukung dalam melaksanakan peran *comuniccator*. Adanya kerjasama antara bagian humas Sekertariat Daerah Kabupaten Majene dengan pihak-pihak

yang berkepentingan sangat membantu dalam mewujudkan visi, misi dan tujuan Sekretariat Daerah Kabupaten Majene.

b. Faktor Penghambat Komunikasi Pada Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Majene

Meski hubungan yang dijalankan oleh bagian Humas dengan media berlangsung cukup baik, namun jalinan yang dibangun bukan tanpa halangan. Masih banyak kendala dihadapi oleh bagian Humas Pemerintah Kabupaten Majene dalam menjalankan media relation, di antaranya ialah:

1) Masih minimnya kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki.

Kurangnya sumber daya manusia pada Pemerintah Daerah Majene yang profesional sehingga kegiatan atau kerjasamayang dilakukan dengan pihak media masih kurang terkoordinir dengan baik. Kurangnya sumber daya manusia yang profesional dibagian Hubungan Masyarakat Pemerintah Daerah Majene membuat kerjasama dengan pihak media cetak menjadi kurang lancar. Koordinasi informasi tentang kegiatan yang akan dipublikasi oleh pihak media kepada masyarakat belum berjalan dengan baik, karena humas belum menempatkan seseorang untuk mengcover setiap informasi kegiatan untuk disampaikan kepada pihak media cetak. Dan ini merupakan salah satu kendala humas pemda Majene dalam menjalin kerjasama dengan pihak media

2) Perbedaan sudut pandang, artinya media dalam mempublikasikan kebijakan-kebijakan Pemerintah Kabupaten Majene tidak secara utuh.

Perbedaan sudut pandang, artinya media dalam mempublikasikan kebijakan-kebijakan Pemerintah Kabupaten Majene tidak secara utuh Sehingga

masyarakat selaku khalayak penerima informasi masih kurang memahami maksud dan tujuan berita tersebut. Pada praktiknya mungkin saja terjadi perpaduan di antara aktivitas tersebut ataupun adanya kiat khusus lain yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kabupaten Majene untuk dapat merealisasikan media relations yang baik. Seorang Humas harus membuat program kegiatan yang membuat pemerintah terlibat kontak langsung dengan publiknya sehingga menciptakan hubungan yang baik (merakyat) dengan masyarakatnya. Memanfaatkan seluruh media massa yang ada di kalangan masyarakat sangat penting dalam menyampaikan informasi dari pemerintah sehingga masyarakat dapat mengetahui lebih luas kegiatan apa saja yang dilakukan pemerintah sehingga menciptakan image keterbukaan antara masyarakat dengan pemerintah. Selain itu, Humas juga harus menjalin hubungan kerja sama yang baik dengan pemilik media massa untuk melaksanakan kegiatan tersebut.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian mengenai Peran Bagian Humas Dalam Pengembangan Citra Pelayanan Publik Pada Sekertariat Daerah Kabupaten Majene terdapat beberapa hal yang dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Peran Humas sebagai *Communicator* dalam Membentuk Citra Positif Pada Sekertariat Daerah Kabupaten Majene. Peran humas sebagai comuniccator pada Sekertariat Daerah Kabupaten Majene dilakukan dengan:
 - a. Komunikasi dengan Media, Penggunaan media dalam menyebarluaskan informasi di fokuskan kepada beberapa media yang telah menjadi mitra dan media yang dimiliki oleh sekertariat Daerah Kabupaten Majene..
 - b. Komunikasi dengan Masyarakat. Komunikasi yang dilakukan oleh pihak humas dengan masyarakat adalah dengan membentuk kelompok informasi. Kelompok informasi masyarakat adalah sebuah wadah yang dibentuk oleh Bagian humas Sekertariat Daerah Kabupaten Majene untuk memberikan pemahaman pentingnya penyaringan informasi di segala bentuk media.
2. Faktor Pendukung dan penghambatan Komunikasi Pada Bagian Humas Sekertariat Daerah Kabupaten Majene

a. Faktor-faktor pendukung komunikasi pada Bagian Humas Sekertariat Daerah Kabupaten Majene adalah sebagai berikut:

1) Kerjasama yang baik antar pegawai. Kerjasama yang terjadi antar pegawai pada Bagian Humas Sekertariat Daerah Kabupaten Majene merupakan salah satu faktor pendukung dalam pelaksanaan komunikasi yang berkaitan dengan kegiatan pemerintah Kabupaten Majene. Kerjasama yang terjalin antara pegawai pada bagian humas mencerminkan sikap yang baik.

2) Kerjasama yang baik dengan pihak yang berkepentingan. Kerjasama dengan beberapa pihak yang berkepentingan juga menjadi faktor pendukung dalam melaksanakan peran *communicator*.

b. Faktor Penghambat Komunikasi Pada Bagian Humas Sekertariat Daerah Kabupaten Majene. Masih banyak kendala dihadapi oleh bagian Humas Pemerintah Kabupaten Majene dalam menjalankan media relation, di antaranya ialah:

1) Masih minimnya kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki. Kurangnya sumber daya manusia pada Pemerintah Daerah Majene yang profesional sehingga kegiatan atau kerjasamayang dilakukan dengan pihak media masih kurang terkoordinir dengan baik.

2) Perbedaan sudut pandang, artinya media dalam mempublikasikan kebijakan-kebijakan Pemerintah Kabupaten Majene tidak secara

utuh. Perbedaan sudut pandang, artinya media dalam mempublikasikan kebijakan-kebijakan Pemerintah Kabupaten Majene tidak secara utuh Sehingga masyarakat selaku khalayak penerima informasi masih kurang memahami maksud dan tujuan berita tersebut.

B. Saran

Beberapa saran yang dapat diberikan penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagian Humas Sekertariat Daerah Kabupaten Majene untuk mengupayakan sarana dan prasarana yang lebih. Agar proses pelaksanaan penyebarluasan informasi tersampaikan secara merata ke masyarakat.
2. Untuk menghindari kurangnya sumber daya manusia dibagian hubungan masyarakat yang profesional, maka diharapkan dalam perekrutan pegawai atau anggota dibagian hubungan masyarakat difokuskan kepada calon pegawai yang sesuai dengan kompetensi dan sesuai dengan dasar keilmuan dibagian humas.

DAFTAR PUSTAKA

- Arif, S. 2001. *Kapitalisme Birokrasi*. Yogyakarta: LKIS.
- Cangara, Hafied. 2012. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : Rajawali Press
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Pres
- Effendy, Onong Uchjana. 2006. *Ilmu Komunikasi : Teori dan Praktek*. Bandung : PT. Remaja Rosda Karya
- Hartati, Sri. 2008, *Hukum Kepegawaian Di Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Hasan, Erliana. 2010. *Komunikasi Pemerintahan*. Bandung : Refika Aditama.
- Hasan, E. Dan Eviany, E. 2014. *Komunikasi dalam Koordinasi Pemerintahan*. Bandung: IPDN Press
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP. YKPN.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- . 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan cetakan 2*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Moenir, A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Cetakan keenam*. Jakarta: Bumi Aksara.
- . 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Cetakan kesepuluh*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy. J. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. 2005. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : PT. Remaja Rosda Karya
- Murti, Bhisma. 2006. *Desain dan Ukuran Sampel untuk Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif di Bidang Kesehatan*. Yogyakarta: UGM press.
- Nasution. 2003. *Metode Research*, Jakarta : PT. Bumi Aksara.

- Patton, M. Q. 1987. *How to Use Qualitative Methods in Evaluation*. Califo Sage Publications, Inc.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- . 2011. *Teori Administrasi Publik cetakan 2*. Bandung: Alfabeta
- Ratminto, dan Winarsih, Atik, Septi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Jaya.
- Robbins, S.P. 2003. *Perilaku Birokrasi*. Yogyakarta: Erlangga.
- Sedarmayanti. 2006. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*, Cet II,. Bandung: Mandar Maju.
- Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung; PT. Refika Aditama
- Sinambela, Litjan, Poltak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Supranto. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rieneka Cipta.
- Tjiptono, Fandy dan Diana. 2003. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Untung S. Dan Agus B. H. 2010. *Pengaruh Kompetensi Motivasi, Komunikasi dan Kesejahteraan terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan*. *Manajemen SumberDaya Manusia*. 4(1): 47-57. <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=114987&val=5260>
- Utomo, Tri, Widodo, W. 2017. *Inovasi Harga Mati Sebuah Inovasi Administrasi Negara*. Yogyakarta: Mitra Pustaka.
- Yin, Robert K. 2003. *Studi Kasus Desain dan metode*. Jakarta: Raja Grafindo Perkasa.

The background features two faded logos. The top one is the logo of Universitas Indonesia, which includes a graduation cap and a quill pen above the word 'UNIVERSITAS'. The bottom one is the logo of Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS), which includes a sailboat, a globe, and three stars.

LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Izin Penelitian dari Universitas



UNIVERSITAS BOSOWA PROGRAM PASCASARJANA

Jl. Urip Sumoharjo Km. 4 Telp. (0411) 452901 - 452789 Fax. (0411) 424568
Website: <http://www.univ45.ac.id> E-mail: pascasarjana_empatlima@yahoo.com
MAKASSAR - INDONESIA

Makassar, 10 Maret 2019

No. : **219/B.03/PPs/Unibos/III/2019**
Lamp. : **Satu buah Proposal Penelitian**
Hal : **Izin Penelitian dan Pengambilan Data**

Kepada Yth.

Kepala Badan Kesbangpol Kabupaten Majene

di

Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan bahwa Berdasarkan Hasil Seminar Proposal Penelitian pada Tanggal **Dua Puluh Enam** Bulan **Januari** Tahun **Dua Ribu Sembilan Belas** Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Bosowa Makassar atas nama:

Nama : **CICI HARDIYANTI**
NIM : **4617103019**
Program Studi : **Magister Administrasi Publik**
Konsentrasi Studi : **Administrasi Publik**
Judul Tesis : **Peran Bagian Humas Dalam Pengembangan Citra Pelayanan Publik pada Sekretariat Daerah Kabupaten Majene**

Untuk mendukung penulisan Tesis Mahasiswa tersebut di atas maka Kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan izin kepada mahasiswa tersebut di atas untuk melakukan penelitian.

Mahasiswa tersebut di atas dibimbing oleh:

1. Dr. H. Guntur Karnaeni, M.Si
2. Dr. Uddin B. Sore, S.IP, SH., M.Si

Demikian permohonan izin penelitian ini, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih

Direktur
Asisten Direktur,

Dr. Syamsul Bahri, S.Sos., M.Si.
NIDN. 00 1501 6704

Tembusan:

1. Rektor Universitas Bosowa Makassar
2. Mahasiswa yang bersangkutan
3. Pertinggal

Lampiran 2: Surat Izin Penelitian dari Instansi



PEMERINTAH KABUPATEN MAJENE BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Alamat : Jl. Jend. Ahmad Yani No. 105 Deteng-Deteng Majene
Telp. (0422) 21353 Email : kesbangpolitik2@gmail.com

REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 082 / 175 / III / 2019

1. Dasar : 1. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 59, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4844);
2. Peraturan Menteri dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 atas perubahan peraturan Menteri dalam Negeri RI No. 64 Tahun 2011 Pedoman Penerbitan Rekomendasi/Izin Penelitian;
3. Peraturan Daerah Kabupaten Majene Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Majene.
2. Menimbang : 1. Untuk Tertib administrasi pelaksanaan kegiatan penelitian dalam lingkup Badan Kesbang dan Politik Kabupaten Majene perlu adanya Rekomendasi Penelitian,
2. Surat Permohonan Izin Penelitian Direktur Program Pascasarjana Universitas Bosowa Nomor: 219/B.03/PPs/Unibos/III/2019 tanggal 10 Maret 2019.

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Majene, memberikan Rekomendasi/Izin Kepada :

Nama : CICI HARDIYANTI
NIM : 4617103019
Pekerjaan : Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Bosowa
Alamat : Jl. K.H. Sirajuddin Salam No. 5A Kel. Labuang Kec. Banggae Timur Kab. Majene

Untuk melakukan penelitian di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Majene yang dilaksanakan selama 2 (Dua) bulan, dengan Proposal berjudul :

"PERAN BAGIAN HUMAS DALAM PENGEMBANGAN CITRA PELAYANAN PUBLIK PADA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN MAJENE"

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan penelitian tersebut dengan ketentuan :

1. Menanti semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat.
2. Sesudah melaksanakan kegiatan, yang bersangkutan diharapkan melapor kepada Bupati Majene melalui Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Majene dengan menyerahkan 1 (satu) eksampul foto copy hasil kegiatan.
3. Surat Rekomendasi ini dinyatakan tidak berlaku lagi setelah sampai waktu yang telah ditentukan serta dinyatakan sah apabila telah diberikan nomor register sah saat yang bersangkutan telah melapor sebagaimana ketentuan poin 2 (dua) diatas.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Majene, 15 Maret 2019



Tembusan disampaikan kepada Yth. :

1. Bupati Majene (Sbg. Laporan);
2. Dan Dim 1401 Majene;
3. Kapolres Majene;
4. Direktur Prog. Pascasarjana Universitas Bosowa;
5. Sdr. Cici Hardiyanti
6. Arsip.

Lampiran 3: Pedoman Wawancara

Judul Tesis:

**PERAN BAGIAN HUMAS DALAM PENGEMBANGAN CITRA
PELAYANAN PUBLIK PADA SEKERTARIAT DAERAH KABUPATEN
MAJENE**

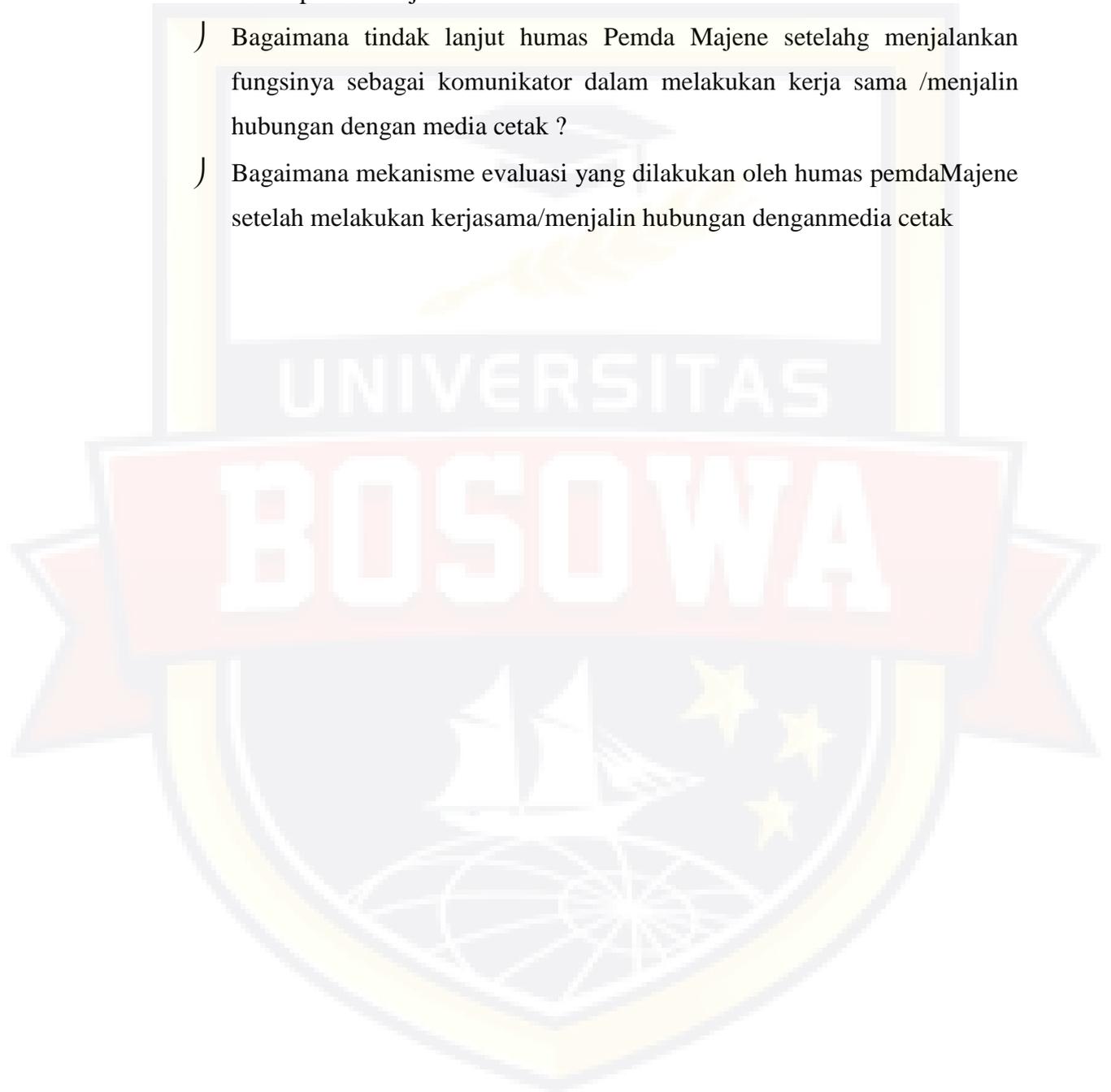
A. Peran Humas sebagai *Communicator* dalam Membentuk Citra Positif Pada Sekertariat Daerah Kabupaten Majene

- J Apakah kegiatan pada bagian humas saat ini?
- J Apa saja fungsi humas Pemerintah Daerah Majene dalam menciptakan hubungan harmonis dengan media cetak??
- J Bagaimana tahapan-tahapan yang dilakukan humas Pemda Majene menjalankan fungsinya dalam melakukan kerja sama / menjalin hubungan dengan media cetak?
- J Dalam menerapkan fungsi sebagai komunikator untuk membangun hubungan positif antara pemda dengan media cetak, hal apa saja yang dipersiapkan sebagai seorang humas?
- J Masalah apa yang kadang terjadi antara pihak pemerintah daerah Majene dengan pihak media cetak? Contoh masalahnya seperti apa?
- J Dalam menentukan konsep untuk melakukan kerjasama/menjalin hubungan dengan media cetak, hal apa saja yang harus ditentukan terlebih dahulu?

B. Faktor Pendukung dan penghambatan Komunikasi Pada Bagian Humas Sekertariat Daerah Kabupaten Majene

- J Apa faktor penghambat/kendala humas dalam melakukakerjasama/menjalin hubungan dengan media cetak?
- J Bagaimana cara mengatasi ketika mengalami kendala dalam melakukan kerjasama/menjalin hubungan dengan media cetak?

-) Bagaimana jika ada pemberitaan oleh media cetak yang tidak sesuai dengan keinginan pemda Majene, apa yang dilakukan oleh humas pemda Majene?
-) Bagaimana tindak lanjut humas Pemda Majene setelah menjalankan fungsinya sebagai komunikator dalam melakukan kerja sama /menjalin hubungan dengan media cetak ?
-) Bagaimana mekanisme evaluasi yang dilakukan oleh humas pemda Majene setelah melakukan kerjasama/menjalin hubungan dengan media cetak



Lampiran 4: Foto-Foto Penelitian



Wawancara bersama Kasubag Humas Keprotokoleran Sekertariat Daerah Kabupaten Majene (inisial SI)



Wawancara Bersama Kasubag Informasi Sekertariat Daerah Kabupaten Majene (Inisial IF)



Wawancara Bersama Kasubag Humas Media Sekretariat Daerah Kabupaten
Majene (Inisial AMS)



Wawancara Bersama Pegawai Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Majene
(Inisial HE)