

**IMPLEMENTASI KINERJA BAGIAN HUMAS SEKRETARIAT
DAERAH KABUPATEN POHUWATO DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN INFORMASI PUBLIK**

OLEH

DJUBEDI PAKAYA

NIM : S.2116098

S K R I P S I

**Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana pada Jurusan
Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo**



**PROGRAM SARJANA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
2020**

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

IMPLEMENTASI KINERJA BAGIAN HUMAS SEKRETARIAT
DAERAH KABUPATEN POHuwato DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

OLEH

DJUBEDI PAKAYA

NIM : S.2116098

Skripsi ini telah memenuhi syarat dan disetujui oleh Tim Pembimbing
Pada tanggal 20 Maret 2020

Pembimbing I



Iskandar Ibrahim, S.I.P.,M.Si

Pembimbing II



Edy Sijaya, S.I.P.,M.Si

HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

IMPLEMENTASI KINERJA BAGIAN HUMAS SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN POHUWATO DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

OLEH

DJUBEDI PAKAYA
NIM : S.2116098

Telah memenuhi syarat dan Dipertahankan Pada Komisi Penguji Ujian Akhir
Tanggal 28 Maret 2020

KOMISI PENGUJI

1. Iskandar Ibrahim, S.IP.,M.Si
2. Edy Sijaya, S.IP, M.Si
3. Dr. Rusni Djafar, M.PA
4. Umar Songga Sune, S.Sos.,M.Si
5. Hasman Umuri, S.IP.,M.Si

MENGETAHUI,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial
Dan Ilmu Politik

Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan



DR. ARMAN, S.Sos.,M.Si
NIDN : 0913.0786.02

Darmawaty Abdul Razak, S.IP.,M.AP
NIDN : 0924.0767.01

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya Tulis saya (Skripsi) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (Sarjana) baik di Universitas Ichsan Gerontale maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya Tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah ini dengan disebutkan nama dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguh-sungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena Karya Tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Marisa,  2020



ABSTRAK

Djubedi Pakaya : S.2116098, 2020, Implementasi Kinerja Bagian Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik Kabupaten Pohuwato.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimana Implementasi Kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Pohuwato dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik.

Metode dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu memberikan gambaran secara cermat dan faktual. Penulis menggambarkan atau melukiskan keadaan objek penelitian berdasarkan fakta yang ada mengenai implementasi kinerja Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Pohuwato dalam meningkatkan pelayanan informasi publik. Informan dalam penelitian ini menggunakan teknik Purposive Sampel dari unit-unit populasi yang dianggap sebagai informan kunci yakni para informan yaitu mereka yang terlibat langsung dan berhubungan dengan aktivitas Sekretariat Daerah Kabupaten Pohuwato agar dapat memberikan informasi yang akurat. Informan tersebut antara lain, Kepala Bagian Humas, Kepala Subbagian Protokol Kepala Subbagian Pemberitaan dan Dokumentasi, Kepala Subbagian Hubungan Media, dan Staf Humas.

Hasil penelitian menunjukkan Kegiatan *Human Relations*, Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Pohuwato melakukan hubungan internal melalui Surat Dinas, rapat atau *meeting* dan menggunakan media sosial *WhatsApp* dengan membuat Grup umum untuk Bagian Humas, dan Group Mitra Humas.

Kegiatan *Media Relations* Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Pohuwato yang dilakukan antara lain: *Press Release*, *Media Gathering* dan *Press Tour*. Dengan menjalin relasi dengan wartawan media online dari berbagai surat kabar.

Kegiatan *Public Speaking* di Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Pohuwato dilakukan oleh Sub Bagian Protokol meliputi: mengatur tata tempat, tata upacara, tata penghormatan, pengkondisian acara kedianasan ataupun acara resmi. Sub Bagian Protokol juga menyediakan SDM yang bertugas menjadi MC acara kedianasan Bupati, Wakil Bupati maupun Sekretariat Daerah

Kata Kunci : Implementasi Kinerja, Pelayanan Informasi Publik

MOTTO & PERSEMBAHAN

MOTTO.

Harapan membutuhkan semangat agar terus berjuang membutuhkan proses, namun proses itu tidak akan pernah terjadi apa bila kita tidak pernah bertindak

PERSEMBAHAN

Sujud syukur kepada allah SWT, kupersembahkan hasil usahaku dan Terima kasih kepada teristimewa kepada ke dua orang tuaku tercinta ayahanda SUDIRMAN PAKAYA. dan IBUNDA SAHRIN SABU yang selalu memberiku cinta dan kasih sayang tiada henti mendidik dan membimbingku sampai dewasa, mengajarkanku pantang menyerah, selalu bersabar dan ikhlak bersikap bijak dan tidak emosional menghadapi masalah dalam hidup.

Ridho Allah ridho orang tua.

Terima kasih atas doa yang kalian panjatkan untuk kebaikan dan kebahagiaanku.. Terimakasih

**ALMAMATERKU TERCINTA
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
2020**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadirat Allah SWT, karena dengan berkah dan limpahan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Ilmiah dengan judul **“Implementasi Kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Pohuwato dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik”**. Dalam format yang sederhana, penulis menyusun Skripsi ini sebagai karya ilmiah yang merupakan salah satu syarat memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Jurusan Ilmu Politik Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo.

Banyak hambatan dan tantangan yang dilalui dalam penulisan Skripsi ini, namun berkat ketekunan, semuanya dapat tertatasi dan olehnya, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada :

1. Bapak Muh. Ichsan Gaffar, M.Ak selaku Ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi Ichsan Gorontalo.
2. Bapak DR. Abdul Gaffar La Tjokke, M.Si, selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo.
3. Bapak Dr. Arman, S.Sos.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo
4. Ibu Darmawaty Abdurazak, S.IP.,M.AP selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Ichsan Gorontalo.
5. Bapak Edy Sijaya, S.IP, M.Si dan Bapak Edy Sijaya, S.IP, M.Si selaku Pembimbing I dan Pembimbing II, yang selalu membimbing dan memberikan arahan dalam penyusunan Skripsi ini.

6. Seluruh staf dosen dilingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
7. Rekan-rekan seangkatan Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo
8. Kedua orang tuaku tercinta yang selalu sabar mendoakan dan memberikan bantuan moril maupun materil yang tak terhingga bagi kesuksesan penulis
9. Teristimewa Istri Tercinta “Yanti Djafar”, dan anak-anaku tersayang “Muh. Rafly Pakaya, Revalina Pakaya, dan Muh. Refan Pakaya yang selalu menjadi inspirasi dan motivasi penulis dalam menyelesaikan studi.

Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian karya tulis ini.

Gorontalo,..... 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

HALAMAN PERNYATAAN	i
---------------------------------	---

ABSTRAK	ii
----------------------	----

MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
------------------------------------	-----

KATA PENGANTAR	iv
-----------------------------	----

DAFTAR ISI	vi
-------------------------	----

DAFTAR GAMBAR	viii
----------------------------	------

BAB I PENDAHULUAN	1
--------------------------------	---

1.1. Latar Belakang Masalah	1
-----------------------------------	---

1.2. Rumusan Masalah	7
----------------------------	---

1.3. Tujuan Penelitian	7
------------------------------	---

1.4. Manfaat Penelitian	7
-------------------------------	---

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
--------------------------------------	---

2.1. Konsep Implementasi	9
--------------------------------	---

2.2. Konsep Implementasi Kinerja.....	13
---------------------------------------	----

2.3. Konsep Humas	15
-------------------------	----

2.3.1. Pengertian Humas	15
-------------------------------	----

2.3.2. Karakteristik Humas	17
----------------------------------	----

2.3.3. Fungsi Humas	19
---------------------------	----

2.3.4. Peranan Petugas Humas.....	21
-----------------------------------	----

2.3.5. Tugas Humas	22
--------------------------	----

2.3.6. Kegiatan Humas.....	23
----------------------------	----

2.4. Konsep Layanan Informasi	34
-------------------------------------	----

2.4.1.Jenis Layanan Informasi	34
-------------------------------------	----

2.4.2. Pentingnya Mekanisme Layanan Informasi	35
---	----

2.5. Konsep Informasi Publik	37
------------------------------------	----

2.5.1.Pengertian Informasi Publik	37
---	----

2.5.2.Jenis dan Klasifikasi Informasi Publik	38
--	----

2.6. Kerangka Pemikiran.....	41
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1. Objek dan Waktu Penelitian	44
3.2. Desain Penelitian.....	44
3.3. Definisi Operasional Variabel.....	45
3.4. Informan Penelitian	45
3.5. Jenis dan Sumber Data	46
3.6. Teknik Pengumpulan Data	46
3.7. Teknik Analisis Data.....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	49
4.1.1. Gambaran Bagian Humas Setda Kabupaten Pohuwato	49
4.1.2. Visi dan Misi Humas Setda Kabupaten Pohuwato.....	50
4.1.3. Struktur Organisasi Humas Setda Kabupaten Pohuwato ...	50
4.1.4. Tugas Pokok dan Fungsi	52
4.2. Interpretasi Hasil Penelitian	53
4.2.1. Implementasi Kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah..	53
4.2.1.1. <i>Human Relations</i>	53
4.2.1.2. <i>Media Relations</i>	60
4.2.1.3. <i>Public Speaking</i>	62
4.2.2. Pembahasan Hasil Penelitian	66
BAB V P E N U T U P	
5.1. Kesimpulan.....	68
5.2. Saran-Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : <i>Screen Shoot</i> Group <i>WhatsApp</i> dengan Mitra Humas Kabupaten Pohuwato	55
Gambar 2 : <i>Screen Shoot</i> Group <i>WhatsApp</i> Pegawai Humas Pohuwato	56
Gambar 3 : <i>Screen Shoot</i> Website Resmi Humas Kabupaten Pohuwato.....	58
Gambar 4 : Kegiatan Protokol acara resmi Bupati.....	64

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Organisasi pemerintahan sebagai lembaga formal dalam kesehariannya sering bersentuhan langsung dengan masyarakat, keberadaan lembaga pemerintah bukan lahir begitu saja namun adanya syarat tertentu yang telah memenuhi unsur formal sehingga kehadirannya sudah menjadi keharusan. Olehnya itu berbagai macam kepentingan kemudia lahir dan hadir untuk memenuhi unsur kelembangan dalam menjalankan proses kehidupan bernegara.

Hubungan yang tercipta antara pemerintah sebagai lembaga Negara dengan masyarakat sebagai komunitas didalamnya telah terjalin seiring dengan waktu. Pelbagai kebutuhan-kebutuhan dasar serta kepentingan bersama menjadi tujuan utama terciptanya sebuah lembaga pemerintahan.

Terlepas daripada itu organisasi pemerintah haruslah memberikan jaminan yang luas terhadap kebutuhan dan kepentingan masyarakatnya. Meningkatkan kemampuan dan kecerdasan masyarakat di era sekarang ini memaksa pemerintah untuk tetap eksis dalam mengimbangi dan menerima apa yang menjadi kebutuhan dan sesuatu yang harus dilakukan demi kepentingan publik. Sikap kritis yang dijewantahkan dalam sebuah keinginan dan tuntutan menjadi tugas baru bagi pemerintah.

Untuk memenuhi kepentingan yang semakin modern pemerintah sebagai lembaga Negara telah menyiapkan perangkatnya dalam memenuhi unsur kelengkapan dan sistem untuk memudahkan dalam menjalankannya. Gejala yang

timbul seiring dengan perkembangan teknologi membuat pemerintah berupaya untuk ikut memenuhinya. Kebutuhan akan data dan informasi pemerintahan agar dapat diketahui dan konsumsi oleh publik menjadi suatu keharusan dan menjadi yang utama agar tidak dikatakan stagnan dan jalan ditempat. Sebuah instansi pemerintah diwajibkan untuk menyajikan data informasi yang berhubungan dengan keseharian dan aktivitas pemerintah dan perangkatnya sebagai tolak ukur keberhasilan dan penilaian masyarakat tentang apa dan bagaimana cara pemerintah dalam menjalankan roda pemrintahan. Salah satu bukti konkret untuk menjembatani kebutuhan informasi da teknologi yang telah disiapkan oleh lembaga pemerintah adalah adanya unit kehumasan yang berada pada posisi dan tempat strategis pemerintahan yakni secretariat daerah yang terhubung langsung dengan kegiatan Bupati, Wakil Bupati, serta Sekertaris daerah.

Kehadiran unit kehumasan dalam pemerintahan dipandang perlu untuk menghubungkan informasi pemerintahan kepada masyarakat. Pola pengaturan kegiatan pemerintah serta manajemen kerja dan waktu bagi kepala daerah dan pejabatan setingkat harus mengikuti aturan kehumasan yang diuraikan dalam tugas keprotokoleran yang kemudian dapat dipublikasikan kepada khalayak. Kegiatan-kegiatan kedinasan, pembuatan kebijakan, perencanaan pembangunan maupun program kerja harus dapat tersampaikan kepada masyarakat secara cepat dan tepat serta mudah untuk diakses. Kegiatan kehumasan bukan hanya melulu pada kegiatan internal pemerintahan tetapi sebisa mungkin melingkupi aktivitas eksternal pemerintahan.

Bagian kehumasan memiliki tugas dasar dalam melaksanakan dan melakukan pemberitaan, peliputan kegiatan serta pengorganisasi kegiatan dan aktivitas kepala daerah dan pejabat setingkatnya. Segala aktivitas keseharian kepala daerah harus dipublikasikan dan diberitakan secara berimbang dengan tujuan memberikan informasi langsung kepada masyarakat. Disamping tugas kehumasan yang telah disampaikan sebelumnya, kehumasan juga berusaha melayani kebutuhan masyarakat dalam segi informasi, penyediaan kebutuhan tersebut misalnya menyediakan berita-berita yang memuat tentang kegiatan-kegiatan daerah yang berhubungan langsung dengan kepentingan masyarakat.

Uraian tersebut didasarkan pada unit kehumasa yang berada di secretariat daerah kabupaten pohuwato, dimana dalam keseharannya humas pohuwato selalu menjadi penghubung informasi dari pemerintah kepada masyarakat, setiap kegiatan kedinasan unit kehumasa selalu terdepan dan tidak ketinggalan karena memang sudah menjadi tugas pokoknya dalam mengawal dan memberitakan semua kegiatan pemerintahan, baik sebagai protokoler, public speaking, maupun media relations. Namun dari amatan penulis, masih terdapat kekurangan dan kurang maksimalnya kinerja bagian kehumasan setda kabupaten pohuwato, dari temuan yang ada disamping kekurangan personil yang bertugas di bagian kehumasan, kelayakan kantor sebagai tempat pengolahan dan pengeditan serta penyuntingan berita masih belum memadai. Disamping itu pula sarana dan prasarana penunjang kegiatan kehumasan masih belum prioritas utama dalam pengadaan barang/jasa di setda, sehingga menyulitkan bagi pegawai dibagian humas tersebut untuk inovatif, kreatif maupun inspiratif dalam meningkatkan

kualitas kinerja pada unit tersebut. Keberadaan kantor yang masih tergabung dengan unit yang lain menjadi kendalan yang menyebabkan kurangnya konsentrasi pegawai dalam bekerja sehingga berakibat pada lambanya informasi yang didapatkan oleh publik. Begitupula kekurang pegawai menjadi kendala besar dalam mengukur keberhasilan kinerja. Pegawai yang terdapat pada unit kehumasan hanyalah 15 orang sedangkan tiga bagian tugas yang harus dikerjakan, salah satunya pada bagian pelayanan informasi dan komunikasi hanya terdapat 1 orang staf saja sehingga tidak memungkinkan dapat menyelesaikan pekerjaan secara cepat, sedangkan disisi lain kegiatan kedinasan dan pemerintahan rutin tanpa ada jedanya. Kelemahan tersebut juga diperparah dengan belum memadainya sarana dan prasarana pendukung kegiatan kehumasan, hal ini terlihat dari kurangnya alat-alat yang memenuhi spesifikasi terbaik dalam menunjang kegiatan kehumasan, dari sisi computer atau laptop hanya berjumlah 5 buah sedangkan dalam setiap pengeditan dan update berita membutuhkan laptop lebih dari itu.

Kelemahan dan kekurangan tersebut berdampak pada implementasi kinerja bagian humas itu sendiri, banyak kegiatan-kegiatan yang tidak terorganisir dengan baik menyebabkan rendahnya kualitas kinerja pegawai. Berbagai upaya telah dilakukan dan diusulkan tetapi sampai dengan saat ini kebutuhan akan penunjang kegiatan kehumasan belum terpenuhi, sehingga kinerja bagian humas menjadi sorotan bukan hanya dari dalam pemerintahan melainkan dari luar pemerintahan itu sendiri, masih terdapat juga beberapa pegawai yang tidak professional dan tidak memiliki latar belakang public relations maupun komunikasi informasi yang

sesuai sehingga menyebabkan turunya mutu pekerjaan. Humas kabupaten pohuwato belum pernah sekalipun mendapatkan penghargaan pada bagian kehumasan baik kegiatan nasional maupun kedaerahannya sehingga perlu perhatian khusus serta peningkatan peran kehumasan dalam memberikan informasi public.

Dari identifikasi masalah tersebut, yang agak menggelitik penulis untuk mengetahui dan memahami dengan jelas tentang sejauhmana kinerja humas dalam mengawal setiap kegiatan kepemerintahan di kabupaten pohuwato, harapan penulis minimal penelitian ini bisa memberikan masukan terbaik dalam rangka peningkatan kinerja dan perannya pada organisasi pemerintahan khususnya di pohuwato. Olehnya itu penulis mencoba meramu dan memformulasikannya dalam sebuah judul penelitian **“Implementasi Kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Pohuwato Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik”**

1.2. Rumusan Masalah

Identifikasi permasalahan yang terurai sebelumnya melahirnya pertanyaan penelitian yang harus dijawab sebagai solusi masalah yang rumusannya adalah sejauhmanakah pelaksanaan kinerja bagian humas secretariat daerah pohuwato dalam meningkatkan pelayanan informasi public?

1.3. Tujuan Penelitian

Berangkat dari rumusan masalah, sehingga terbesit sebuah tujuan penelitian ini yaitu : untuk mengetahui serta memperdalam kajian mengenai pelaksanaan kinerja bagian humas secretariat daerah pohuwato dalam

meningkatkan pelayanan informasi public khususnya bagi masyarakat dikabupaten pohuwato.

1.4. Signifikansi Penelitian

Setiap penelitian yang ilmiah pastinya memiliki harapan agar dapat memberikan kontribusi dan manfaat yang signifikan bagi :

1. Manfaat Akademis :

Adapun penelitian akan sangat bermanfaat apabila digunakan sebagai pengembangan wawasan berkaitan dengan kehumasan agar dapat menjadi rujukan referensi dan pengetahuan terutama demi pengembangan disiplin keilmuan.

2. Manfaat Praktis

Selain dari pada manfaat akademis, keinginan penulis dari hasil penelitian ini akan sangat berarti ketika dapat dimanfaatkan oleh penulis lainnya sebagai dasar dan acuan untuk penelitian yang sama dengan model kajian yang berbeda.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Implementasi

Menurut Van Meter dan Van Horn dikutip oleh Wahab (1990:51) implementasi adalah, “tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu atau pejabat-pejabat, atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan keputusan kebijaksanaan.” Sedangkan Mazmanian dan Sabatier dikutip oleh Putra (2003:84) menyatakan bahwa : “Mengkaji masalah implementasi berarti berusaha memahami apa yang nyata terjadi sesudah program diberlakukan atau dirumuskan, yakni peristiwa-peristiwa atau kegiatan-kegiatan yang terjadi setelah proses mengesahkan kebijikan, baik yang menyangkut usaha-usaha mengadministrasikannya maupun yang menimbulkan dampak nyata pada masyarakat atau kebijakan-kebijakan tertentu”.

Menurut Nurjaman dan Umam (2012:319) menegaskan bahwa “Implementasi adalah pelaksanaan sesuatu yang dibutuhkan. Implementasi dapat dikatakan sebanyak tindakan dan praktik yang harus dilakukan baik oleh seseorang individu yang memiliki kewenangan, pejabat berkuasa, organisasi pemerintah atau pihak swasta yang mengarah pada pencapaian tujuan yang disepakati bersama. Proses implementasi dilaksanakan oleh pemerintah atau pejabat tertentu yang memiliki kewenangan dalam melakukannya terkait dengan penerapan atau pelaksanaan” (Nurjaman dan Umam, 2012:319).

Implementasi juga berhubungan dengan penerapan kebijakan pemerintah

yang bertujuan untuk kebaikan bersama masyarakat. Menurut Syaukani dkk (2004:295)" Implementasi merupakan suatu aktivitas yang terangkai dalam menrapkan kebijakan pada masyarakat agar supaya kebijakan itu membawa hasil sebagaimana mestinya".

Tahapan pertama dari kegiatan melibatkan persiapan serangkaian peraturan berikutnya, uraian kebijakan. Kedua, menyiapkan sumberdaya untuk mendorong kegiatan implementasi, termasuk fasilitas, infrastruktur, dan sumberdaya keuangan, serta menentukan siapa yang akan melakukan kegiatan ini. Ketiga, bagaimana mengkomunikasikan kebijakan khusus kepada masyarakat.

Mengacu pada pendapat tersebut diatas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa suatu aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu rangkaian dengan kegiatan yang melalui proses perencanaan dalam mencapai tujuan pelaksanaan sesuai dengan evaluasi yang saling bertautan dengan interaksi antar tujuan dan tindakan dalam pencapaian penerapan kebijakan diperuntukan pada masyarakat agar supaya kebijakan tersebut menghasilkan kebaikan bersama dan juga seperti yang diharapkan bersama.

Selain itu pendapat tersebut mengisyaratkan bahwa bahwa proses implementasi kebijakan itu sesungguhnya tidak hanya menyangkut badan adminitrasi yang bertanggung jawab untuk melaksanakan program dan menimbulakan ketaatan pada diri kelompok sasaran, melainkan menyangkut jaringan kekuatan-kekuatan politik, ekonomi, dan sosial yang langsung atau tidak langsung dapat mempengaruhi perilaku dari semua pihak yang terlibat pada akhirnya berpengaruh pada kebijakan baik yang negatif maupun yang positif.

Sebuah kebijakan membutuhkan proses dari tahap formulasi dan perumusan, kemudian setelah dirumuskan masuk pada tahap pelaksanaan yang berkaitan dengan kegiatan-kegiatan maupun program. Karena ketika sebuah kebijakan untuk publik tidak dilaksanakan atau di implementasikan maka hanya akan menjadi sekumpulan aturan pemerintah yang kemudian tidak memiliki fungsi.

Beberapa model pelaksanaan kebijakan menjadi alasan bagi implementor untuk dilakukan. Oleh karena itu, Wahab (1990:51)" menyatakan dengan jelas bahwa "pelaksanaan kebijakan adalah sesuatu yang penting, bahkan jauh lebih penting dari pada pembuatan kebijakan".

Sebagai mana Cheema dan Rondinelli menyatakan bahwa dalam pengertian luas, "implementasi maksudnya adalah pelaksanaan dan melakukan suatu program kebijaksanaan dan dijelaskan bahwa satu proses interaksi diantara dan menentukan seseorang yang diinginkan". (Wibawa, 1994:15).

Pada intinya pemerintah dan masyarakat maupun pihak terkait sangat berharap bahwa sebuah kebijakan yang dilahirkan dapat berhasil dalam proses pelaksanaannya. Implementasi kebijakan dikatakan berhasil ketika dianggap mampu memenuhi ruang kepentinga publik dalam tataran implementasinya, diharapkan berdampak baik dan bisa menjadi jalan keluar bagi masalah yang dihadapi serta berkesesuaian antara tujuan, sasaran, desain dan penerapan kebijakan itu sendiri.

Untuk mengimplementasikan kebijakan secara rinci Caslei dan Kumar, dikutip oleh Wibawa, dkk (1994:16) menyatakan sebuah metode dengan enam langkah sebagai berikut :

1. Identifikasi masalah. Batasi masalah yang perlu diselesaikan atau dikelola dan pisahkan masalah dari gejala yang mendukungnya, kemudian buat hipotesa.
2. Identifikasi faktor-faktor yang menyebabkan masalah. Pengumpulan data kuantitatif dan kualitatif yang mendukung hipotesa ini;
3. Pelajari hambatan dalam pengambilan keputusan. Analisis situasi politik dan organisasi yang digunakan untuk mempengaruhi pembuatan kebijakan. Meneliti berbagai faktor seperti komposisi staf, moral dan kompetensi staf, tekanan politik, kepekaan budaya, kemauan penduduk, dan efektivitas manajemen.
4. Kemukakan solusi-solusi alternatif.
5. Hargai solusi terkuat. Tetapkan prinsip dengan jelas dan terapkan demi menguji kekuatan dan kelemahan setiap pilihan.
6. Melacak feedback (umpan balik) pada tindakan yang diambil untuk menentukan tindakan yang akan diambil selanjutnya.

Suatu kebijakan (publik) dikatakan berhasil jika ia mampu mencapai integritas publik dalam implementasinya. Pertanyaannya adalah, ketika suatu kebijakan tidak lagi untuk kepentingan publik, bagaimana kebijakan yang berhasil bisa disebut? Jan Marse (Wahab, 1990: 46-47) menyatakan bahwa: "kegagalan implementasi kebijakan karena banyak faktor, yaitu informasi, di mana kurangnya informasi mengarah dengan mudah ke gambaran yang tidak akurat dari kedua

subjek kebijakan dan pelaksana konten kebijakan, konten kebijakan, di mana implementasi kebijakan mungkin gagal karena konten kebijakan atau tujuan yang sama masih ada, atau ketidaktepatan atau ketidakamanan kebijakan internal atau ekstrem, mendukung di mana kebijakan publik diterapkan. Ini akan sangat sulit jika pelaksanaannya tidak cukup dukungan untuk kebijakan, yang berkaitan dengan distribusi sumber daya, termasuk diversifikasi tugas dan kekuasaan.

2.2. Implementasi Kinerja

Whitmore dalam Uno dan Nina (2014:59) lebih jelas menyatakan bahwa, “kinerja ialah bagian dari hasil kerja yang dilakukan dan diberikan kepada seseorang. pemikiran lain dikemukakan King dalam Uno dan Nina (2014:60) yang menjelaskan “kinerja adalah menyangkut produktivitas dan pekerjaan seseorang dalam menyelesaikan apa yang menjadi tanggungjawabnya.

Istilah kinerja dapat disamakan dengan *performance*. Olehnya itu kinerja pula dapat dikatakan dengan istilah kemampuan seseorang dalam menampilkan keahliannya. Lain daripada itu Simanora dalam Uno dan Nina (2014:62) menyatakan, “kinerja dapat dijelaskan sebagai kondisi atau tingkatan sikap yang harus didapatkan seseorang dengan syarat tertentu. Senada dengan hal tersebut, Suprihanto telah menambahkan bahwa kinerja adalah hasil dari pekerjaan seseorang, yaitu, pekerjaan seseorang selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemampuan, seperti standar, tujuan, atau tolok ukur yang disepakati dan disepakati”.

Berdasarkan uraian di atas, terjemahan kinerja bisa samakan sebagai perilaku individu yang menghasilkan pekerjaan setelah memenuhi persyaratan

tertentu. Kinerja sebenarnya dipraktekan langsung dalam kehidupan sehari-hari sebagai aktivitas profesional. Dalam arti, didasarkan pada perbandingan kinerja dan kualifikasi, seseorang yang diklasifikasikan ke dalam kategori sebagai berikut:

1) Penggerak (*dynamo*)

Tindakan seseorang seolah-olah mereka masih berada ketika mengejar karier (bukan di tempat kerja) atau di atasnya. Selalu memiliki perencanaan strategis pribadi yang selalu dilaksanakan dan dipenuhi. Pria ini selalu berusaha mempelajari hal baru dan terus-menerus memperbaiki keterampilan dan pengetahuannya.

2) Penjelajah (*cruisers*)

Berusahalah sebaik mungkin dari kemampuan dan pengetahuan Anda untuk menjauhi stres dan benar-benar menikmati kehidupan kerja. Kadang-kadang penjelajah juga dapat melakukan sesuatu yang baik, meskipun dalam kenyataannya mereka tidak terkait dengan *skill* yang digunakan dalam pekerjaan sehari-hari.

3) Pecundang (*losers*)

Dalam dunia profesi, seseorang dapat dikatakan hilang jika dia tidak memiliki pengalaman, bahkan jika itu hanya standar dasar.

Untuk mendapatkan gambaran kinerja seseorang atau pekerjaan atau tugas yang diberikan kepadanya, Haynes di Uno dan Nina (2014: 134-135) menjelaskan bahwa “ada enam langkah untuk diikuti”, yaitu sebagai berikut:

- a. *Developing performance expectation* atau pengaturan tingkat kinerja yang

tetapkan, yakni menganalisis pekerjaan, dengan melihat kualitas, kuantitas pekerjaan, yang akan dilakukan analisis pekerjaan, kualitas dan kuantitas pekerjaan yang harus dilakukan, mekanisme dan prosedur yang harus dilaksanakan serta perilaku yang berlaku untuk pekerjaan harus ditentukan.

- b. *Monitoring progress performance* dimaksudkan untuk menilai kemajuan yang difokuskan pada apa yang telah dicapai.
- c. *Performance Evaluating* atau membuat penilaian atas indikator kinerja (prestasi kerja) dengan membandingkannya dengan hasil sebelumnya.
- d. *Feedback Providing on performance* atau memberikan umpan balik terhadap kinerja.
- e. *Administrative Making* atau pengambilan keputusan administratif atas kinerja yang dicapai.
- f. *performance Developing improvement plans* atau mengembangkan rencana-renacana peningkatan kinerja.

Penjelaskan tersebut mengisyaratkan, orang mungkin menemukan bahwa untuk menemukan atau menghasilkan gambaran kinerja yang diharapkan, penting untuk menetapkan beberapa standar yang dapat membantu kinerja berhasil. Karena itu, akan mudah bagi kita untuk mengevaluasi kinerja yang telah dicapai. Dari pengertian di atas dijelaskan sebenarnya realisasi kinerja adalah tindakan yang dilakukan baik oleh individu, pejabat, pemerintah atau pihak swasta yang bertujuan mencapai tujuan yang menghasilkan beberapa hasil kerja setelah memenuhi persyaratan tertentu.

2.3. Humas

2.3.1. Pengertian Humas

Humas dapat diartikan sebagai sebuah unit kerja dalam bidang pemerintahan yang memiliki tugas untuk mengelola dan mengatur komunikasi, publikasi serta urusan kedinasan yang menjadi aktivitas sehari-hari pemerintah daerah.

Humas juga dapat dikatakan sebagai fungsi dalam memanajemen kegiatan dalam suatu organisasi pemerintahan. Harlow (dalam Ruslan 2014:16), menyatakan bahwa *Public Relations* ialah “fungsi manajemen yang khas dan mendukung pembinaan, pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya, menyangkut aktivitas menghadapi persoalan atau permasalahan, membantu manajemen untuk mampu menanggapi opini publik, mendukung manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif, bertindak dengan sistem peringatan dini dalam mengantisipasi kecenderungan penggunaan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana utama”.

Dilain sisi pandangan ahli lainnya menyatakan dengan adanya Fungsi humas yang lain untuk menimbulkan iklim yang dapat mengembangkan tanggungjawab dan partisipasi seluruh sasaran Humas untuk ikut serta mewujudkan tujuan. (A.W.Widjaja, 1993:101).

Perbedaan utama antara fungsi dan tugas yang diidentifikasi dalam layanan pemerintah dan non-pemerintah (Humas) adalah tidak adanya unsur komersial, meskipun hubungan masyarakat melakukan hal yang sama dengan

kegiatan penerbitan, promosi dan iklan. Humas publik lebih menekankan pada layanan publik atau pada peningkatan layanan publik.

Kehadiran unit atau program Humas, pemerintah dapat mentransmisikan informasinya atau menjabarkan kebijakan dan pola tindakan tertentu pada kegiatannya untuk memenuhi tugas atau kewajiban pemerintah.

2.3.2. Karakteristik Humas

Menurut Kusumastuti (2002:15) menyatakan dengan jelas bahwa humas memiliki karakteristik komunikasi yang dijabarkan seperti berikut ini :

1) Adanya Usaha Komunikasi yang Bersifat Dua Arah

Inti dari Humas adalah hubungan informasi. Namun, tidak dapat mengatakan semua komunikasi adalah humas. Komunikasi Humas adalah komunikasi dua arah yang memungkinkan aliran informasi timbal balik. Komunikasi timbal balik dalam praktik PR terbuka berarti bahwa komunikasi harus segera, tetapi agak tertunda. Oleh karena itu, segala upaya yang memungkinkan aliran timbal balik dapat disebut komunikasi PR. Upaya-upaya ini, misalnya dengan menyediakan media atau media seperti kotak surat, buletin, atau media internal, forum atau pertemuan untuk dialog, seperti program pendampingan untuk karyawan baru, rapat, rapat, dan forum gratis.

2) Sifatnya yang Terencana

Humas adalah tugas manajemen atau fungsi manajemen. Oleh karena itu, pekerjaan PR harus menerapkan prinsip-prinsip manajemen untuk mengukur pekerjaannya. Banyak kalangan berpendapat bahwa pekerjaan public relations tidak berwujud (abstrak), sehingga orang merasa sulit untuk percaya bahwa public

relations bermanfaat bagi organisasi atau institusi karena tidak diketahui apa efek kontribusi tersebut. Kasus ini disebabkan oleh kesalahan dalam pelaksanaan Humas itu sendiri. Implementasi public relations cenderung tidak diintegrasikan ke dalam bagian-bagian lain, seringkali bahkan tidak dirancang dengan baik berdasarkan kebutuhan dan keadaan nyata (sesuai dengan fakta). Humas dianggap mampu menjadi "penyihir" yang bisa mengubah hitam menjadi putih. Sementara public relations tidak berbeda dengan fungsi manajemen lainnya yang membutuhkan akuisisi data, perencanaan, organisasi, tindakan dan evaluasi. Ini berarti bahwa kegiatan Humas perlu direncanakan, tujuan dirumuskan dan sejauh mana keberhasilannya ditentukan.

3) Berorientasi pada Organisasi atau Lembaga

Syarat mutlak dalam pekerjaan PR adalah pemahaman yang tinggi tentang visi, misi dan budaya organisasi atau institusi. Visi, misi, dan budaya organisasi atau lembaga adalah bahan hubungan masyarakat yang penting sehingga dapat mencapai tujuan hubungan masyarakat dan mendukung tujuan manajemen lainnya.

4) Sasarannya adalah Publik

Tujuan dari Humas adalah masyarakat, yaitu kelompok sosial yang memiliki karakteristik minat yang sama. Dengan demikian, tujuan humas bukanlah satu orang. Ini harus dikatakan, karena masih ada orang yang mendefinisikan Humas sebagai hubungan pribadi. Terjemahan public relations ke dalam public relations juga harus dibedakan dari konsep masyarakat sebagai 'masyarakat'. Cara mudah untuk membedakan adalah dengan hadir dalam

kepentingan.

Adanya praktik public dapat diklasifikasikan menjadi dua, yaitu internal publik internal dan eksternal publik. Aparatur Sipil Negara ialah pegawai negeri sipil, yaitu orang-orang yang bekerja di pemerintahan atau lembaga negara dalam bentuk kesejahteraan (promosi), promosi atau penghargaan publik dalam bentuk saham yang biasanya memiliki kepentingan investasi yang aman, aset publik yang dijamin, , organisasi atau institusi.

Audiens eksternal, setiap organisasi atau institusi terkadang memiliki audiens eksternal yang berbeda. tetapi, pada dasarnya, audiens ini keberadaannya di luar institusi atau lembaga. Eksternal publik, misalnya masyarakat lokal (awam) yang memiliki ciri khas minat, keamanan, kebanggaan, keindahan lingkungan, kesehatan, peluang kerja, penghasilan tambahan. pers publik yang tertarik pada berita yang layak acara dan sumber berita. audiensi pemerintah yang tertarik pada mitra yang mengelola sumber daya alam dan lingkungan, pendapatan pajak, pekerjaan.

2.3.3. Fungsi Humas

Menurut Edward L. Bernay dalam Ruslan (2016:18), humas terbagi dalam 3 fungsi, yaitu:

- 1) Dapat memberikan pencerahan informasi kepada masyarakat;
- 2) Melakukan pendekatan dalam merubah attitude dan kebiasaan masyarakat yang lazim;
- 3) Berusaha dalam mengkonversikan *attitude* dengan karakter suatu organ atau lembaga bersamaan dengan sikap dan karakter atau sebaliknya.

Menurut Millet dalam Ruslan (2016:341-342), artinya humas dalam instansi atau lembaga kepemerintahan terdapat beberapa hal untuk melaksanakan tugas utamanya, yaitu sebagai berikut:

- 1) Menlakukan pengamatan kemudian mempelajari keinginan dan kebutuhan serta aspirasi yang dimiliki masyarakat.
- 2) Komunikasi dalam menasehati atau saran yang disumbangsikan dalam rangka menaggapi bagaimana baiknya yang telah dilaksanakan oleh organisasi pemerintahan yang menjadi kehendak public.
- 3) Kesanggupan dalam mengupayakan tingkat kepuasan yang didapatkan antara hubungan aparat pemerintahan dengan public.
- 4) Memberikan pencerahan dan informasi mengenai usaha pemerintah dengan tujuan kebaikan public.

Ruslan (2016:343-344) menuliskan tugas pokok dan fungsi Humas pemerintah Indonesia pada dasarnya antara lain sebagai berikut:

- 1) Pastikan bahwa mereka mewakili kebijakan pemerintah dan program kerja, menyediakan layanan dan menyebarkan kebijakan atau pesan dan informasi kepada publik di tingkat nasional dan program kerja.
- 2) Untuk berkomunikasi dan pada saat yang sama bisa memposisikan mediator proaktif dalam menghubungkan kepentingan aktor pemerintah di satu sisi dan dalam memfasilitasi harapan dan perhatian pada keinginan pihak lain.
- 3) Partisipasi dalam penciptaan iklim yang menguntungkan dan dinamis untuk memastikan stabilitas dan kebijakan keamanan pembangunan nasional dalam jangka pendek dan panjang.

2.3.5. Tugas Humas

Menurut Kusumastuti, (2002:25-26)” Ada tiga tugas utama humas dalam organisasi atau lembaga yang berhubungan erat dengan tujuan dan fungsi humas”.

Ketiga tugas tersebut adalah sebagai berikut :

- 1) Menafsirkan, menganalisis, dan mengevaluasi tren perilaku publik, maka direkomendasikan kepada manajemen untuk merumuskan kebijakan organisasi atau kelembagaan. Kecenderungan perilaku publik diurutkan dengan baik oleh Frank Jeffkins dalam 4 situasi atau kondisi kecenderungan publik yang dihadapi Humas, yaitu ketidaktahuan, apatis, prasangka, dan permusuhan. Dengan merujuk pada kelas audiensi yang tidak tahu bagaimana menjadi dikenal, mereka yang apatis menjadi perhatian, mereka yang bias menjadi reseptif, dan mereka yang bermusuhan menjadi simpatik. Tugas ini melekat dalam kemampuan praktisi PR untuk mengamati dan memeriksa perilaku berbasis ilmu sosial. Dengan menggabungkan kepentingan lembaga atau lembaga dengan kepentingan publik. Kepentingan organisasi atau institusi mungkin sangat berbeda dari kepentingan publik dan sebaliknya, tetapi mungkin juga sedikit berbeda atau kepentingan yang sama. Dalam kasus apa pun, tugas hubungan masyarakat adalah untuk membawa kepentingan-kepentingan ini pada saling pengertian, pengertian, rasa hormat, dan implementasi. Jika minatnya berbeda, maka hubungan masyarakat dapat ditutup mengaitkannya.
- 2) Mengevaluasi program organisasi atau institusi, khususnya yang dari publik. Tugas mengevaluasi rencana manajemen ini membutuhkan posisi dan otoritas

PR yang tinggi dan luas. Karena tugas ini dapat berarti bahwa PR memiliki kekuatan untuk memberi tahu apakah suatu program harus dilanjutkan, ditunda atau dihentikan. Misi PR di sini adalah untuk melacak semua program.

2.3.6. Kegiatan Humas

Menurut Kusumastuti (2002:27)" kegiatan merupakan implementasi dari tugas". Dengan demikian, kegiatan humas sebenarnya adalah implementasi dari tugas humas untuk mencapai tujuan humas dan menjalankan fungsi dan perannya secara menyeluruh.

Kegiatan Humas seyogyanya adalah kegiatan komunikasi dengan berbagai jenis simbol komunikasi, baik verbal maupun non-verbal. Kegiatan komunikasi verbal, yang sebagian besar adalah pekerjaan mulai dari menulis proposal, artikel, laporan kemajuan, menulis hingga presentasi, menulis hingga menekan (siaran pers), membuat rekomendasi dan sebagainya. Sementara kata yang diucapkan termasuk konferensi pers, panduan tamu atau open house, penyiar, presenter, informasi kantor. Kegiatan komunikasi non-verbal meliputi pameran, seminar, acara khusus, penelitian, kliping pers.

Berikut ini merupakan kegiatan-kegiatan humas, antara lain:

1. Human Relations

1) Pengertian *Human Relations*

Ada kesulitan dalam menemukan kata dalam bahasa Indonesia yang betul-betul cocok sebagai terjemahan dari istilah hubungan manusia. Beberapa menerjemahkannya menjadi hubungan antar sesama dan ada yang

menerjemahkannya menjadi "hubungan antara manusia".

Menurut Effendy, (1993:40-41) istilah "hubungan manusia" maupun "hubungan antar manusia" tidak terdapat ciri hakiki *human relations*. hakikat *human relations* bukan "*human*" dalam pengertian wujud manusia (*human being*), akan tetapi dapat dimaknai pada proses rohaniah yang ditujukan kepada kebahagiaan berdasarkan karakter, sifat, perangai, kepribadian, sikap, tingkah laku, dan lain- lain aspek kejiwaan yang terdapat pada diri manusia. Karena itu, terjemahan yang paling mendekati makna dan maksud *human relations* adalah *hubungan manusiawi* atau *hubungan insani*.

2) Ruang Lingkup *Human Relations*

a) *Human Relations* Dalam Arti Luas

Human relations dalam pemahaman luas adalah "komunikasi yang ditujukan sebagai pendekatan yang seseorang dengan maksud menyampaikan kepada orang lain secara berhadapan tergantung pada situasi dan kondisi yang meliputi semua bidang kehidupan agar supaya dapat menciptakan kepuasan dan kebahagiaan antara keduanya".

b) *Human Relations* Dalam Arti Sempit

Human relations dalam arti sempit adalah pendekatan komunikasi yang biasanya dilakukan oleh seorang kepada yang lainnya dalam keadaan bertatap muka yang terkondisikan pada situasi pekerjaan dalam organisasi besar yang bertujuan untuk menciptakan hasrat dan semangat kerjasama yang produktif dengan hati yang senang dan puas.

c) Hubungan dengan Publik *Intern*

1) Hubungan dengan karyawan

Menjaga hubungan sosial antara top manajer dengan bawahan dalam situasi formal. Contohnya berkaitan dengan promosi, penempatan kepangkatan dan lain-lain.

2) Hubungan dengan pemegang saham

Mengikuti keinginan dan kebutuhan perusahaan dengan pemegang saham lainnya.

1) *Press Relations*

Manajemen dalam menjaga hubungan yang baik antar sesama penyedia informasi misalnya pers, radio, shooting.

2) *Government Relations*

Manajemen dalam menjaga hubungan dengan lembaga pemerintah, baik pemerintah daerah ataupun pusat.

3) *Community Relations*

Manajemen dalam menjaga hubungan komunitas masyarakat dan masyarakat itu sendirinya.

4) *Supplier Relations*

Manajemen dalam menjaga hubungan dengan para kontraktor, LSM, pemborong, dengan maksud setiap kebutuhan organisasi bisa diterima secara teratur serta dengan harga dan syarat-syarat yang wajar.

5) *Customer Relations*

Manajemen dalam menjaga hubungan dengan para pelanggan, sekiranya hubungan tersebut dalam situasi apapun pelanggan yang membutuhkan organisasi, bukan sebaliknya.

Dari uraian tersebut menunjukan bahwa hubungan yang terbangun pada semua bagian dan dimensi kehidupan pemerintahan baik terjadi secara internal ataupun eksternal harus tetap terjaga dengan khalayak atau public supaya tercipta keharmoinasan dalam hubungan sebagai citra positif bagi lembaga itu sendiri yang menjadi ukuran keberhasilan lembaga.

2. Media Relations

Unit kehumasan memiliki bagian-bagian dalam menjabarkan tanggungjawabnya, salah satu bagian tersebut adalah *Media relations* yakni bagian sarana publikasi yang tidak membutuhkan banyak anggaran untuk menyampaikan kegiatan yang akan dijalankan.

Lesly dalam Iriantara (2008:29) menegaskan: “*Media Relations* dalam kaitannya dengan informasi untuk tujuan mempublikasikan serta menanggapi kepentingan organisasi. Apa yang dijelaskan Lesly menitikberatkan pada manfaat lembaga dan kegiatan yang dilakukan organisasi dalam *Media Relations*. Manfaat yang dimaksud bersifat penyiaran. Sedangkan disatu sisi kegiatan yang bisa menunjang hal tersebut itu adalah merespons kepentingan media.

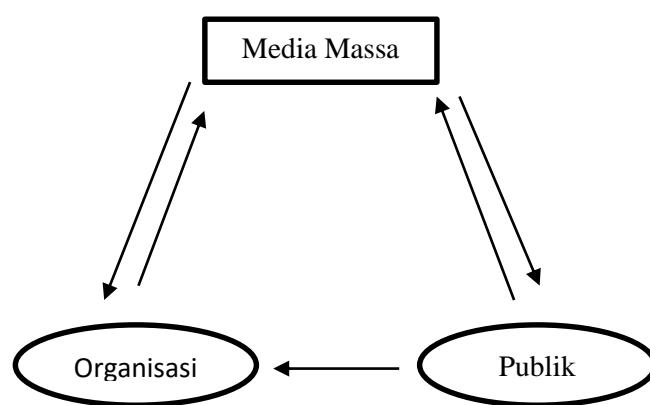
Uraian hal tersebut dapat dilihat keterkaitannya dalam membentuk arti *media relations*. Hal ini disampaikan oleh Iriantara, (2005:32) yakni :

Media relations tersebut berkaitan dengan komunikasi dalam media. Media komunikasi diharapkan agar menjadi sarana penting serta efisien dalam

menghubungkan komunikasi dengan publik. Supaya komunikasi pada public dapat terpelihara dengan baik, maka setiap organisasi harus dapat merespon semua kepentingan media massa. Hal ini bertujuan demi keberhasilan sebuah program. Dari pengertian tersebut, bila disimpulkan bahwa organisasi dapat mempromosikan sesuatu melalui media massa. Selain dari pada itu media relations juga pada prinsipnya berkaitan dengan informasi yang diberikan atau dengan tanggapan yang diberikan kepada media pemberitaan bisa mengatasnamakan klien atau nama organisasi. Karena berkenaan dengan hal itu, maka banyak yang menyebut bahwa media relations memiliki fungsi khusus didalam setiap program atau kegiatan PR. Tetapi tidak menutup kemungkinan akan melahirkan tanggapan, kontroversi maupun kritikan dari publik.

Berikut ini ditampilkan gambar tentang arus komunikasi dalam praktek *media relations* :

Bagan I
Arus Komunikasi Dalam *Media Relations*



Bagan tersebut berdasarkan penjelasan Iriantara (2008:29) dapat dijelaskan oleh penulis Bahwa siklus penyampaian informasi melalui media massa dimulai isu

yang timbul dari publik yang sifatnya substansi yang kemudian disampaikan kepada organisasi atau lembaga pemerintahan dengan harapan memperoleh tanggapan balik yang harus dilahirkan oleh lembaga dalam menyelesikannya yang menjadi harapan publik. Selanjutnya lembaga pemerintahan atau organisasi menanggapi dengan cara membuat alternatif penyelesaian yang kemudian disampaikan melalui media massa bahwa solusi atas itu yang menjadi keresahan ditengah public direspon dengan membuat sebuah rangakain penyelesaian masalah, yang pada akhirnya semua yang dilakukan oleh organisasi melalui media massa akan bermuara dan berujung pada kepentingan public itu sendiri.

Uraian tersebut dapat menggambarkan bahwa, *media relations* dapat pula diartikan, "sebagai bagian dari PR eksternal atau PR yang mendorong dan mengembangkan hubungan baik dengan media sebagai sarana komunikasi antara organisasi dan warganya untuk mencapai tujuan organisasi. " Dari sudut pandang organisasi, mendorong dan mengembangkan hubungan media yang baik berarti setidaknya bertemu dan menawarkan kebutuhan dan apa yang menjadi kepentingan media. Karena sifat PR atau komunikasi adalah dua arah, dalam praktiknya, hubungan media tidak hanya berkomunikasi di luar organisasi tetapi juga merupakan informasi yang baik bagi mereka yang berada di luar organisasi.

3. Public Speaking

1) Pengertian *Public Speaking*

Olii (2010:5) memperkenalkan Istilah *Public Speaking* berasal dari para ahli retorika, yang mengartikan sama yaitu *seni (keahlian)* berbicara atau berpidato yang sudah berkembang sejak abad sebelum masehi.

- a. Winans dalam Olii (2010:6) dengan penggunaan pandangan William James dan E.B Tichener. Menurut teori James bahwa penentuan tindakan oleh perhatian, Winans memaknai pendekatan sebagai proses meningkatkan perhatian. Pentingnya menciptakan emosi melalui motivasi psikologis seperti kewajiban sosial dan kewajiban agama serta minat pribadi.
- b. Charles Henry Woolbert dalam Olii (2010:6) persiapan penyusunan pidato komunikator harus memperhatikan antara lain: (1) kecocokan tujuan, (2) mengetahui situasi audens, (3) memiliki materi yang pas dengan keadaan mereka dan kondisi tersebut, (4) menentukan kata dan kalimat yang bertalian secara rasional.
- c. William Noorwood Brigance dalam Olii (2010:6). Berbeda dengan Woolbert yang fokus pandangannya pada rasionalitas pemikiran, serta penekanan terhadap faktor keinginan sebagai dasar persuasi. Persuasi yang dimaksud menjelaskan unsur seperti: 1) merebut perhatian yang mendengarkan, 2) upayakan orang yang mendengarkan meyakini kemampuan dan ciri khas Anda, 3) tempatkanlah pola pikir sesuai keinginan, dan 4) setiap gagasan yang dikembangkan wajib disesuaikan dengan attitude pendengar.

Pengertian tersebut menunjukan bahwa *public speaking* diartikan sebagai kemampuan seseorang dalam berkomunikasi dan berbicara di muka umum atau audens dengan tujuan bagaimana menyampaikan pesan ide dan gagasan serta pesan yang menjadi topik pembicaraan sehingga apa yang disampaikan menjadi pesan yang positif. Public speaking juga harus bisa menampilkan performance yang menarik menyampaikan dengan santun tanpa menyentil kepribadian audens

serta sampaikan dengan intonasi suara yang mudah dipahami sehingga apa yang disampaikan menjadi pusat perhatian.

2) *Public Speaking* sebagai sarana Komunikasi

Berbicara mengenai Public speaking maka tidak terlepas dari peran siapa yang berkomunikasi, pesan yang disampaikan, serta mereka yang mendengarkan pesan. Hal tersebut dapat dikatakan berfungsi melalui media sebagai saluran informasi resmi. Dalam kegiatan komunikasi kehadiran public speaking memiliki peran penting untuk menciptakan komunikator yang handal.

Menurut Olii (2010:7)” dalam pemahaman ini, knowledge yang dimiliki seorang komunikator diharapkan mampu menyampaikan ide kepada publik. sehingga demikian, komunikasi yang diungkapkan dalam bentuk ide tepat sasaran dan teratur”.

3) Protokol

Disamping *public relation* maka salah satu bagian penting dari unit kehumasan adalah protocol. Dikutip dari skripsi Olii, (2010:8) dijabarkan bahwa Protokol adalah bagian yang penting dalam tata cara pengaturan dalam sebuah lembaga resmi dan menjadi keharusan untuk mempersiapkan kegiatan dan penjadwalan dalam acara kedinasan yang menyangkut aktivitas pejabat Negara dan pemerintahan agar segala sesuatunya dapat dilakukan sera efektif dan efisien.

Dari segi bahasa, *protocol* berasal dari bahasa latin *protocollum*, yang terdiri atas kata yaitu *protos* dan *kolla*, yang artinya lembar pertama dari dokumen resmi (*the first leaf of legal document*). Kata protokol mengandung pengertian :

- a. Lembaran awal yang melekat pada dokumen tertentu yang isinya tentang

persetujuan, baik sifatnya nasional ataupun internasional.

- b. Seluruh dokumen persetujuan yang tertulis (bukan hanya lembaran awal);
- c. Selain dokumen itu sendiri, terdapat pula kelengkapan dokumen tentang pokok persetujuan, yakni kumpulan catatan resmi yang ditulis pada akhir sidang dan ditandatangani seluruh peserta;

Berdasarkan literatur yang dipelajari penulis bahwa Protokoler di Indonesia diatur dalam peraturan Negara yang berbunyi, seperangkat aturan di acara negara atau acara formal yang mencakup aturan tentang proses tempat, ritual dan menghormati posisi seseorang atau posisi di negara, pemerintah atau masyarakat.

Berdasarkan kutipan penulis bahwa sebelum lahir undang-undang keprotokolan, pemerintah telah menetapkan sebuah pedoman sebagai acuan dalam menjalankan tugas keprotokolan pemerintah dimana yang dijabarkan adalah Protokol merupakan pengaturan proses interkomunikasi antara karyawan yang terlibat dalam aktivitas tertentu yang formal sesuai dengan aturan, perjanjian atau kebiasaan yang berlaku dalam proses sosial. Kegiatan protokol, termasuk pengaturan :

1. Penataan Ruang, adalah penataan ruangan atau tempat yang digunakan sebagai aktivitas kegiatan. Penyiapan ruangan disesuaikan dengan ketentuan, dengan melihat jenis kegiatan, misalnya pelaksanaan kegiatan upacara pelantikan dan pisah sambut atau serah terima jabatan akan berbeda dengan kegiatan wisuda.
2. Tata Upacara, dimaksudkan penataan kegiatan secara berurut, yakni

bagaimana seharusnya acara harus disusun sesuai dengan jenis kegiatannya.

Untuk kebutuhan yang perlu diperhatikan jenis kegiatan, bahasa pengantar yang dipergunakan, dan materi aktivitas. Selama upacara, ia dijadwalkan untuk berpartisipasi dalam kegiatan ritual dengan mengorganisir staf dan alat bantu lainnya. Penyelenggara suatu acara, misalnya, untuk memberikan pidato dianggap sebagai tingkat tempat untuk memberikan pidato.

3. Penataan tempat, ialah ketentuan atau peraturan yang ditetapkan untuk pertemuan staf, yang biasanya didasarkan pada posisi dalam pelayanan sipil pejabat terkait, posisi administratif / struktural dan posisi sosial. Urutan kursi di Indonesia diatur oleh Keppres 265 tahun 1968.
4. Tata tempat pada prinsipnya melingkupi penataan tempat duduk, urutan kendaraan yang masuk, urutan kedatangan dan kepergian.

2.4.1. Jenis Layanan Informasi

Dalam membangun layanan informasi yang harus diperhatikan adalah bagaimana pengguna informasi dapat terpenuhi kebutuhan informasinya dengan layanan yang tersedia. Allan Bunch (1985:98) mengatakan bahwa ada beberapa pilihan dalam melakukan layanan informasi, yaitu:

- *Face to face contact*, langsung datang ke gedung atau ruangan tempat layanan informasi di sediakan. Hal ini akan memberi keuntungan karena informasi yang paling *up-to-date* akan disediakan oleh layanan informasi tersebut.
- *By telephone*, layanan melalui telepon biasanya mengharuskan organisasi bekerja lebih banyak waktu karena layanan melalui telepon akan efektif jika dilakukan selama 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu.

- *By post*, layanan melalui pos merupakan layanan yang konvensional.
- *By display*, keterangan mengenai informasi yang tersedia di layanan informasi dipajang di tempat-tempat tertentu baik di sekitar ruangan layanan informasi atau di sekitar gedung tempat layanan informasi berada.
- *Selective dissemination of information* (SDI), penyebaran informasi menggunakan teknologi.
- *Publication*, memberikan informasi dengan menggunakan media lain seperti, direktori, bulletin, buku panduan, dan sebagainya.
- *Media*, memberikan informasi melalui koran, radio atau televisi.

2.4.2. Pentingnya Mekanisme Layanan Informasi

Ase S. Muchyidin (1999:114) menjelaskan bahwa para ahli informasi dalam memberikan informasi yang mengarah pada peningkatan kualitas kehidupan masyarakat dituntut untuk memiliki kemampuan dalam:

- a. Mengadakan layanan dimana masyarakat dapat mengembangkan kemampuannya untuk berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan secara nasional.
- b. Membuat mekanisme yang memberikan peluang dan kemungkinan bagi individu dan masyarakat untuk mampu mengadakan konsultasi dan kerjasama dalam hal-hal yang menyangkut perhatian umum.
- c. Memberikan layanan yang memungkinkan masyarakat memperoleh informasi yang dibutuhkan secara ‘bebas’ dan mudah sehingga mereka terbantu dalam menghadapi masalah sehari-hari

Informasi yang disediakan dan diberikan harus mampu memenuhi kriteria

dan harapan publik. Pada umumnya nilai informasi harus mencakup:

- Isi informasi (luas bidang cakupan)
- Kecermatan pembuatan dan format penyajiannya
- Kemutakhiran informasi (up-to-dateness)
- Kualitas informasi (kredibilitas dan aksesibilitas)
- Frekuensi penyajian informasi

Menurut Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik, daftar informasi adalah catatan yang berisi keterangan secara sistematis tentang seluruh informasi publik yang berada di bawah penguasaan badan publik tidak termasuk informasi yang dikecualikan. Daftar informasi publik sekurang-kurangnya meliputi:

1. Ringkasan isi informasi
2. Pejabat/unit/satker yang menguasai informasi
3. Penanggungjawab, pembuat atau penerbitan informasi
4. Waktu dan tempat pembuatan informasi
5. Bentuk informasi yang tersedia
6. Jangka waktu penyimpanan atau retensi arsip

Informasi berkualitas buruk dapat menyebabkan kesalahpahaman atau kesalahpahaman. Agar tidak menyebabkan kesalahan, semua informasi harus jelas, mudah ditafsirkan, mudah diklasifikasikan, mudah disimpan, mudah diedit dan bahkan dapat diperbarui oleh penerima informasi. Demikian pula, respons penerima terhadap informasi harus konsisten dengan tingkat rincian informasi (khususnya, akses yang dilindungi dan terkontrol), karena orang umumnya lebih

suka informasi yang disajikan dalam nada yang menarik, ramah, dan merangsang pembaca.

Informasi berkualitas buruk dapat menyebabkan kesalahpahaman atau kesalahpahaman. Agar tidak menyebabkan kesalahan, semua informasi harus jelas, mudah ditafsirkan, mudah diklasifikasikan, mudah disimpan, mudah diedit dan bahkan dapat diperbarui oleh penerima informasi. Demikian pula, respons penerima terhadap informasi harus konsisten dengan tingkat rincian informasi (khususnya, akses yang dilindungi dan terkontrol), karena orang umumnya lebih suka informasi yang disajikan dalam nada yang menarik, ramah, dan merangsang pembaca.

2.5. Konsep Informasi Publik

2.5.1. Pengertian Informasi Publik

Gordon B. Davis dalam Zulkifli Amsyah (1997:93) mendefinisikan informasi adalah “data yang telah diubah menjadi format yang bermanfaat bagi pengguna dan memiliki pemikiran nyata untuk pengambilan keputusan saat mengeksekusi atau untuk prospek masa depan. Definisi tersebut menekankan fakta bahwa data harus diproses dengan cara tertentu untuk membuat informasi dalam bentuk dan nilai bermanfaat bagi pengguna, baik berguna untuk saat ini dan untuk masa depan”.

Definisi ini juga ditegaskan dalam Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) pasal 1 ayat 1 yaitu Informasi adalah informasi, ide dan tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, data, fakta dan penjelasan yang dapat dirasakan dan dibaca dalam berbagai paket dan format sejalan dengan

perkembangan informasi elektronik dan teknologi komunikasi dan non-elektronik.

Paragraf 2 mendefinisikan definisi informasi publik, yaitu informasi yang dibuat, disimpan, dikelola, dikirim dan / atau diterima oleh badan publik terkait dengan penyelenggara dan administrasi negara dan / atau penyelenggara lain dan pengorganisasian badan publik sesuai dengan Undang-undang ini dan informasi lainnya untuk kepentingan umum.

UU KIP pada pasal 1 ayat 3 juga menjelaskan bahwa badan yang wajib memberikan informasi publik adalah badan eksekutif, legislatif, yudikatif, dan lainnya yang tugas dan tugas utamanya terkait dengan administrasi Negara, yang sebagian atau seluruhnya dibiayai oleh Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara atau Anggaran Daerah. pendapatan atau pengeluaran atau organisasi non-pemerintah untuk sebagian atau seluruh dana berasal dari pendapatan negara dan anggaran belanja atau pendapatan daerah dan anggaran belanja, kontribusi masyarakat dan / atau asing dana.

2.5.2. Jenis dan Klasifikasi Informasi Publik

Menurut Ase S. Muchyidin (1999:115), informasi dalam organisasi dibagi menjadi dua jenis, yaitu informasi substantif dan informasi fasilitatif. Informasi substantif adalah informasi yang berkaitan dengan kegiatan substantif. Kegiatan substantif adalah kegiatan pokok dari suatu organisasi. Kegiatan tersebut merupakan kegiatan atau bidang utama dari suatu organisasi yang bersangkutan.

Informasi fasilitasi adalah informasi tentang kegiatan fasilitasi. Kegiatan fasilitasi mendukung kegiatan organisasi. Kegiatan fasilitasi tersedia di setiap organisasi, organisasi pemerintah, swasta dan masyarakat. Informasi biasanya

dikutip berdasarkan konten atau objek utama dari informasi tersebut. Ini adalah kegiatan atau bidang kegiatan tertentu. Dalam organisasi, konten atau topik umumnya diterjemahkan atau digabungkan dalam bentuk unit organisasi. Negara sebagai penyelenggara pemerintah menerjemahkan atau menjelaskan isi kegiatan atau informasi menurut organisasi departemen, lembaga non-departemen, lembaga yang lebih tinggi, lembaga tertinggi negara dan perusahaan milik negara.

UU KIP juga mengatur mengenai klasifikasi informasi publik yaitu pada pasal 9, 10, 11, dan 17. Berdasarkan klasifikasinya, informasi publik dibagi menjadi sebagai berikut:

- Informasi yang wajib diumumkan secara berkala. Informasi dalam kategori ini adalah informasi tentang badan publik, informasi tentang kinerja badan publik terkait, informasi tentang laporan keuangan, dan / atau informasi lain yang diatur oleh undang-undang dan peraturan.
- Informasi yang wajib diumumkan secara serta merta. Informasi dalam kategori ini adalah informasi tentang kebutuhan mendesak kehidupan banyak orang dan ketertiban umum. Misalnya, informasi tentang potensi bencana alam dan penyebaran penyakit berbahaya seperti flu burung, SARS, demam berdarah dan sebagainya.
- Informasi yang wajib tersedia setiap saat, termasuk dalam kategori informasi ini adalah :
 - a. Seluruh kebijakan yang ada berikut dokumen pendukungnya;
 - b. Hasil keputusan badan publik dan pertimbangannya;
 - c. Daftar seluruh informasi public yang berada di bawah penguasaannya;

- d. Rencana kerja proyek termasuk di dalamnya perkiraan pengeluaran tahunan badan publik;
 - e. Informasi dan kebijakan yang disampaikan pejabat publik dalam pertemuan yang terbuka untuk umum;
 - f. Perjanjian badan publik dengan pihak ketiga;
 - g. Prosedur kerja pegawai badan publik yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat; dan/atau
 - h. Laporan mengenai pelayanan akses informasi publik sebagaimana diatur dalam undang-undang ini
- Informasi yang dikecualikan. Informasi yang termasuk ke dalam kategori informasi ini yaitu:
 - Informasi publik yang dapat mengungkap kekayaan alam Indonesia
 - Informasi publik yang dapat merugikan ketahanan ekonomi
 - Informasi publik yang dapat merugikan kepentingan hubungan luar negeri
 - Informasi publik yang dapat mengungkapkan isi akta otentik yang bersifat pribadi dan kemauan terakhir ataupun wasiat seseorang
 - Informasi publik yang dapat menghambat proses penegakan hukum
 - Informasi publik yang dapat mengganggu kepentingan perlindungan hak atas kekayaan intelektual dan perlindungan dari persaingan usaha tidak sehat
 - Informasi publik yang dapat membehayakan pertahanan dan keamanan Negara
 - Informasi publik yang dapat mengungkapkan rahasia pribadi

- Memorandum atau surat-surat antar badan publik atau intra badan publik, yang sifatnya dirahasiakan
- Informasi yang tidak boleh diungkapkan berdasarkan undang- undang.

2.6. Kerangka Pikir

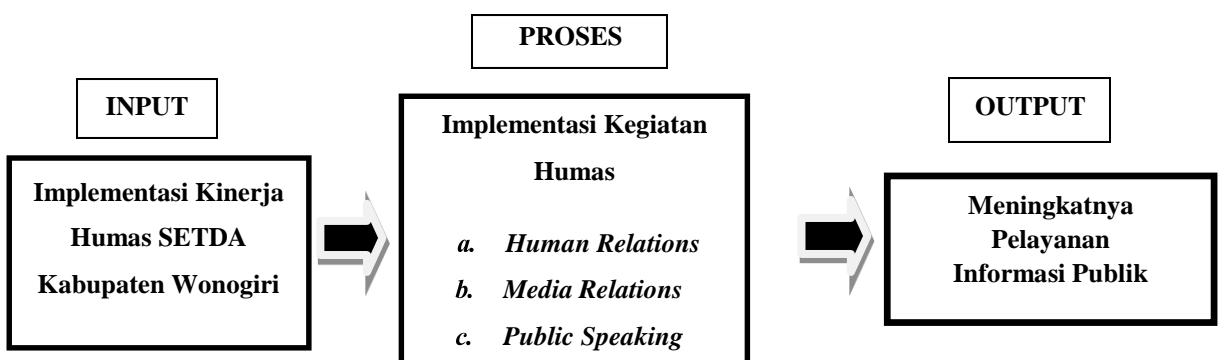
Kerangka pikir dimaksudkan untuk mengambarkan uraian pokok-pokok pikiran yang berkaitan dengan permasalahan penelitian yang dicombaikan dengan kajian teori untuk kemudian dianalisis dan dikaji pada hasil penelitian.

Pada penelitian kali ini penulis mencoba menganalisis kinerja humas yang terdapat pada unit yang ada di secretariat daerah sebagai jembatan komunikasi pemerintah dengan masyarakat. Informasi tentang kegiatan dan aktivitas kedinasa pemerintahan disampaikan secara gampang kepada masyarakat dengan menggunakan media informasi, baik *berupa human relations, media relations dan public speaking*. Keterbukaan informasi public merupakan suatu keharusan bagi pemerintah untuk mengadakannya, sehingga dengan keberadaan unit kehumasan pemerintah membantu pemerintah dalam menyebarkan informasi kedinasan, kebijakan dan program pemerintah yang ditujukan untuk kepentingan dan kebutuhan masyarakat pada umumnya.

Dalam melakukan tugasnya humas dimungkinkan melaksanakan kegiatan dalam usaha memberikan pelayanan informasi kepada public atau khalayak berdasarkan dengan peraturan mengenai tugas pokok dan fungsinya. Dalam mengimplementasikan kinerja dimaksud humas harus bersandar pada aturan yang meliputi kegiatan yang telah ditetapkan sehingga dapat meningkatkan pelayanan informasi public.

Namun dari hasil pengamatan penulis sangat bertolak belakang dengan kondisi nyata dengan teori yanh berkaitan dengan kinerja kehumasan. Terdapat penurunan kinerja terhadap pelayanan informasi public, dimana humas kabupaten pohuwato belum mampu sejajar dengan humas di pemerintahan lainnya di wilayah provinsi gorontalo. Sampai dengan saat ini humas pohuwato belum sekalipun mendapatkan pernghargaan terkait dengan prestasi kegiatan pelayanan informasi public, humas pohuwato terkesan tidak inovatif dan kreatif dalam mengembangkan kegiatannya. Untuk lebih memperjelas arah dan tujuan penelitian ini, maka dibuatkan sebuah alur kerangka untuk memudahkan penulis maupun pembaca dalam mengetahui hasil dari penelitian ini. Skema alur tersebut digambarkan berikut ini :

**Gambar 2.1
Kerangka Pikir**



Sumber : (Kusumastuti, 2002:27)

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Objek dan Waktu Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis uraikan diatas, maka yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah Implementasi Kinerja Bagian Humas Dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik. Lokasi Penelitian ini bertempat di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Pohuwato direncanakan selama 3 bulan.

3.2. Desain Penelitian

Untuk menganalisis penelitian ini, penulis menggunakan model atau metode kualitatif dengan pertimbangan bahwa jenis penelitian kualitatif memudahkan peneliti dalam mengkaji bagaimana pelaksanaan kinerja unit kehumasan dalam pemerintahan baik dilihat dari fakta dan kenyataan secara empiris dilapangan seputar pelaksanaan layanan hubungan masyarakat Sekretariat Daerah Kabupaten Pohuwato untuk meningkatkan layanan informasi publik.

Masalah yang paling penting di sini adalah masalah kedalaman (kualitas) data, bukan kuantitas (kuantitas) data. Penelitian kualitatif fleksibel dan bervariasi dengan kondisi situs, sehingga peran peneliti mendominasi keberhasilan penelitian. Pendekatan deskriptif digunakan lebih khusus dalam penelitian ini. Penelitian ini memberikan gambaran umum atau perlakuan terhadap objek penelitian berdasarkan karakteristiknya, di sini peneliti langsung terjun ke lapangan.

3.3. Definisi Operasional Variabel

Mengoperasionalisasi variabel sebagai petunjuk untuk menterjemahkan dimensi dan indikator yang digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang terurai pada bab sebelumnya agar peneliti mudah dalam menentukan fokus masalah untuk diteliti. Adapun definisi operasionalnya dijabarkan berikut :

1. Implementasi kinerja diartikan sebagai praktek atau langkah yang harus dilakukan, baik oleh individu, pejabat, sector publik atau sector profit yang diarahkan pada tercapainya tujuan yang sudah ditetapkan.
2. Humas yaitu salah unut pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan informasi kepada khalayak atau public, sebagai jembatan informasi antar pemerintah dengan masyarakat berkaitan dengan aktivitas kedinasan, dan kebijakan-kebijakan yang diperuntukan bagi masyarakat. Humas diharuskan melakukan kegiatan- kegiatan sebagai pelayan informasi kepada masyarakat yang tentunya harus berdasarkan aturan Tugas Pokok dan Fungsi unit kehumasan Pemerintah. Sehingga kegiatan kehumasan di jadikan sebagai indikator dalam penelitian ini diantaranya :
 - 1) *Human Relations*,
 - 2) *Media Relations*, dan
 - 3) *Public Speaking*.

3.4. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini menggunakan teknik Purposive Sampel dari unit-unit populasi yang dianggap sebagai informan kunci yakni mereka yang

mengengetahui persis permasalahan yang berhubungan dengan kegiatan kehumasan agar didapatkan data yang akurat. Informan tersebut antara lain :

1. Bagian Humas Setda Pohuwato	1 orang
2. Sub Bagian Protokol	1 orang
3. Subbagian Pemberitaan dan Dokumentasi	1 orang
4. Sub Bagian Hubungan Media	1 orang
5. Staf Humas Setda	6 orang
Total informan	10 orang

3.5. Jenis Dan Sumber data

Adapun jenis dan sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Data primer, yaitu data yang didapatkan dari lokus dan objek mengumpulkan data pokoknya dengan mewawancaraai kepada informan atau instrument berupa kuesioner.
2. Data Sekunder adalah pendukung data primer yang didapatkan melalui kajian teori kepustakaan, dokumen pendukung lainnya serta sumber-sumber lain yang dapat dipertanggungjawabkan.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data sekunder dan data primer yang akurat maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagaimana berikut :

a. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Yaitu penelitian dimaksudkan untuk memperoleh landasan teori sebagai perangkat analisis dalam pemecahan masalah melalui literatur, peraturan

perundang-undangan dan dokumen lainnya yang berkaitan dengan topik penelitian ini.

b. Studi Lapang (*Field Research*)

Studi lapang ditempuh dengan cara sebagai berikut :

- Observasi, yaitu mengadakan pengamatan langsung terhadap objek (lokasi penelitian)
- Wawancara (*interview*), yaitu mengadakan tanya jawab langsung dengan menggunakan pedoman wawancara untuk memperoleh keterangan yang diperlukan.

3.7. Teknik Analisis Data

Ada beberapa cara yang bisa dilakukan dalam membuat analisis data, cara tersebut yang meliputi:

1. Data di Reduksi

Mengurangi data sama dengan mengelompokan, memilih poin utama, fokus pada hal-hal penting, mencari tema dan pola. Data yang diterima dari lapangan sudah cukup, sehingga harus dicatat dengan cermat dan teliti. Oleh karena itu, analisis data melalui reduksi data diperlukan. Dalam reduksi data, setiap peneliti dipandu oleh tujuan yang ingin dicapai. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah temuan. Oleh karena itu, jika peneliti melakukan penelitian menemukan sesuatu yang tidak diketahui, tidak diketahui, belum memiliki motif, inilah yang harus dikhawatirkan peneliti dalam mengurangi data..

2. Penyajian data (*data display*)

Setelah data dikurangi, langkah selanjutnya adalah menampilkan data.

Dalam penelitian kualitatif, data dapat disajikan dalam bentuk deskripsi singkat, hubungan kelas, diagram alir, dan sejenisnya. Apa yang sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks naratif.

3. Penarikan kesimpulan

Dalam penarikan kesimpulan hasil dari pengolahan data kualitatif mulanya dilakukan verifikasi untuk memudahkan pengambilan kesimpulan yang intinya masih bersifat sementara. Hal ini dilakukan sepeaya data yang telah diklasifikasi maupun dikelompokan dipilah berdasarkan metode yang telah ditetapkan peneliti sehingga menghasilkan analisis yang dapat dijabarkan dan ditentukan benang merahya dikaitkan dengan temuan penelitian baru atau pengembangan teori yang dihasilkan dari penelitian tersebut.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1. Gambaran Bagian Humas Setda Kabupaten Pohuwato

Unit kehumasan & Protokoler pemerintah Daerah Kabupaten Pohuwato merupakan salah satu bagian dari unit kerja Sekretariat Daerah Pemerintah dibawah Asisten Kesejahteraan Rakyat sejajar dengan Bagian Kesra dan Bagian Umum.

Berdasarkan peraturan yang ditetapkan tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Pohuwato, Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Pohuwato berada dalam susunan struktur organisasi Sekretariat Daerah Pemerintah Kabupaten Pohuwato yang membawahi:

- ❖ Sub Bagian Protokoler
- ❖ Sub Bagian Peliputan, Pemberitaan dan Dokumentasi
- ❖ Sub Bagian Pelayanan Informasi dan Telkom

Setiap bagian memiliki jenis layanan yang. Tetapi dalam prakteknya jasa pelayanan yang disipakan oleh Bagian Humas adalah sebagai berikut:

- Mengatur pelaksanaan aktivitas pemerintah daerah
- Mengatur penerimaan tamu daerah lain yang datang
- Menjadi MC atau membawakan acara pada aktivitas kedinasan
- Melayani informasi keliling
- Memanfaatkan media informasi di website untuk memberikan pelayanan informasi

- Menyediakan setiap informasi dan data kepada wartawan atau pers

Berdasarkan data yang didapatkan bahwa terdapat jumlah pegawai yang bekerja pada Bagian Humas yang ada di setda pohuwato hanya berjumlah 17 pegawai. Sedangkan sarana dan prasarana yang dimiliki berupa Press Room dengan fasilitas yang dilengkapi dengan computer yang terkoneksi dengan internet. Serta sarana dokumentasi lainnya berupa kamera digital dan seperangkat multimedia serta perlengkapan yang digunakan pada kegiatan protokoler dan perlengkapan alat tulis lainnya.

4.1.2. Visi dan Misi Humas Setda Kabupaten Pohuwato

Adapun visi Humas Setda Kabupaten Pohuwato adalah “terwujudnya citra positif pemerintah kabupaten pohuwato dengan menjalin kemitraan dengan media massa dan masyarakat Kabupaten Pohuwato.

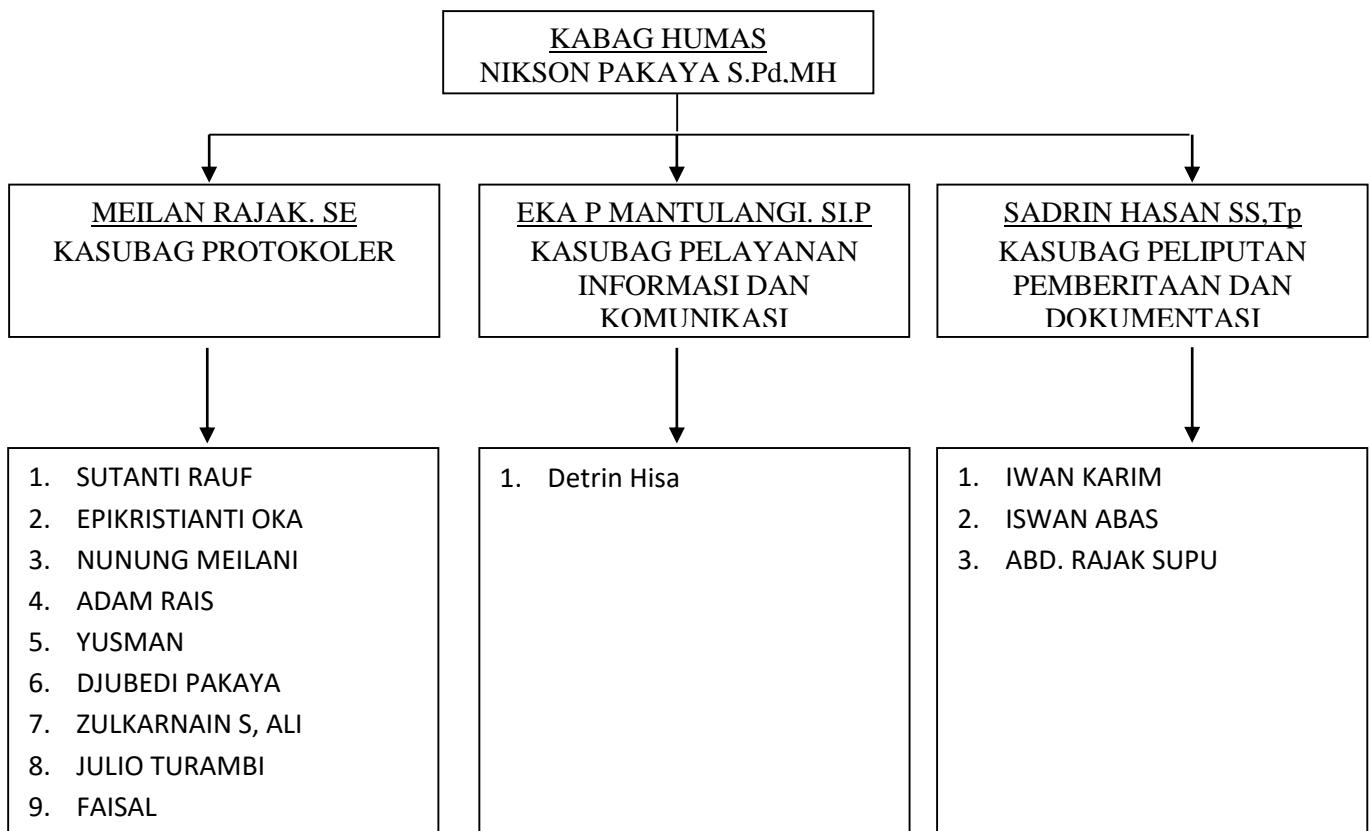
Sedangkan misi Humas Setda Pohuwato adalah sebagai berikut :

- 1) Terciptanya citra positif kabupaten pohuwato dimata masyarakat
- 2) Terlaksananya kegiatan keprotokolan pemerintah daerah kabupaten pohuwato

4.1.3. Struktur Organisasi Humas Setda Kabupaten Pohuwato

Bagian Humas berada dalam struktur organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Pohuwato dengan susunan sebagai berikut :

Gambar Struktur Organisasi Humas



4.1.4. Tugas Pokok dan Fungsi Bagian Humas Setda

1. Sub Bagian Pemberitaan dan Dokumentasi:

Bagian ini memiliki tugas dalam menyiapkan bahan dalam merumuskan kebijakan, melakukan koordinasi, monitoring dan evaluasi serta pembinaan dalam bidang administrasi peliputan, dokumentasi, mengembangkan analisis informasi dan media massa, tata kelola infrastruktur kehumasan, serta pelayanan dan penyebarluasan informasi dan dokumentasi.

2. Sub Bagian Hubungan Media:

Bidang ini memiliki tugas dalam menyusun rencana kerja yang didasarkan pada kebutuhan dengan cara mempelajari rencana kegiatan tahunan, mensingkronisasikan dengan rencana kerja operasional, baik di bagian persidangan dan humas, serta menyusun konsep rencana kegiatan, kemudian mengkonsultasikan kensep tersebut dengan bagian persidangan dan humas untuk dapat menunjang pelaksanaan tugas pokok dan fungsi masing-masing.

3. Sub Bagian Protokol:

Bagian prokol bertugas untuk menyusun rencana dan program kerja bagian keprotokolan, mengkaji dan menyusun petunjuk teknis penyelenggaraan dibidang pengumpulan informasi dan pemberitaan; menghimpun bahan dan mempelajari peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan bidang tugasnya. Menyusun jadwal aktivitas pemerintahan yang berhubungan dengan kegiatan pejabat setempat, mengatur tata pengelolaan acara kedinasan. Mengatur tata ruang, tata tempat, kedatangan tamu, pidato dan sambutan bupati, wakil bupati, mendokumentasikan setiap acara, menentukan MC atau

pembawa acara, meliput dan menyebarkan segala aktivitas kedinasan kepada masyarakat serta bertanggungjawab terhadap kebutuhan dan kelengkapan rumah tangga pejabat daerah.

4.2. Interpretasi Data Hasil Penelitian

4.2.1. Implementasi Kinerja Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Pohuwato dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik

Uraian data hasil analisis tentang kegiatan kehumasan, penulis menggunakan indikator sebagai unit analisis seperti *Human Relations, Media Relations dan Public Speaking*

4.2.1.1. *Human Relations*

Hubungan antar sesama atau hubungan relasi baik di dalam maupun diluar harus mampu dijaga dengan baik, hubungan dengan masyarakat atau orientasi public sesungguhnya dapat menciptakan keharmonisan sehingga memiliki citra positif bagi lembaga pemerintahan.

Menjaga hubungan sosial yang baik dalam lembaga atau organisasi sangat dibutuhkan dalam menjaga keharmonisan. Hubungan baik antar sesama pegawai maupun dengan masyarakat dan publik, para wartawan atau pers. Hal ini dilakukan untuk menjaga keberlangsungan kegiatan dalam pekerjaan agar tercipta keberhasilan dalam kehidupan organisasi maupun lembaga.

Olehnya itu kegiatan kehumasan di fokuskan pada pelayanan informasi public, menyebarluaskan kegiatan dan aktivitas pemerintah dari dalam maupun dari luar dengan memanfaatkan bagian-bagian dalam humas itu sendiri berdasarkan pada tugas pokok dan fungsi yang telah ditetapkan. Kegiatan ini

harus bisa dipertanggungjawabkan untuk memberikan citra positif bagi pemerintah sebagai lembaga organisasi formal.

1) Hubungan dengan Publik *Intern*

a) Hubungan dengan karyawan (*employee relations*)

Humas setda pohuwato dalam kesehariannya melakukan komunikasi dengan berbagai pihat terkait selain dari rapat terbatas juga menggunakan media sosial sebagai pilihan untuk menciptakan dan menjaga hubungan baik antar sesama dengan cara membuat group melalui Aplikasi *WhatsApp*, dengan tujuan untuk sharing dan tukar informasi terkait pekerjaan, kegiatan sehari-hari, bahkan yang bersifat pribadi agar tetap harmonis dan terjaga satu sama lain. Selain itu group tersebut berisi komunikasi sesama dalam rangka menginformasikan sesuatu secara cepat tepat dan terukur. seperti halnya yang dituturkan oleh Kasubbag Pelayanan Informasi dan Komunikasi.

”Dalam komunikasi internal, dilakukan secara langsung atau dalam bentuk rapat formal. Namun apabila ada hal yang mendesak, biasanya dikomunikasikan melalui Group *WhatsApp*, karena group tersebut dibuat untuk melakukan komunikasi atau informasi-informasi penting berkaitan dengan kegiatan pemerintah daerah. (Wawancara : Januari 2020).

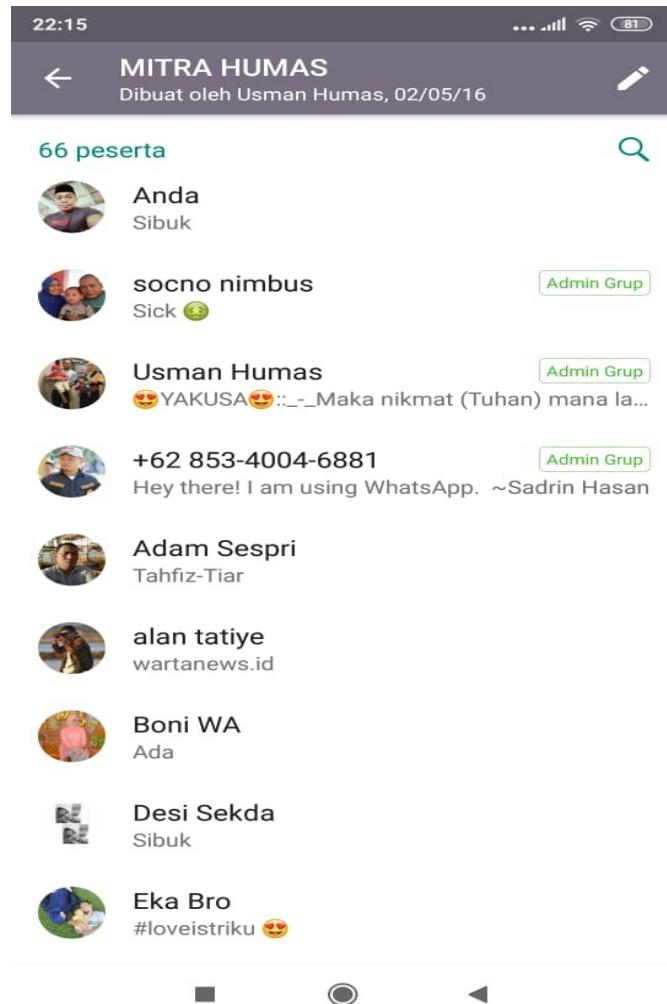
Begini juga yang dinyatakan oleh Kabag Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Pohuwato,

”Dalam kegiatan kehumasan segala sesuatu wajib di komunikasikan, komunikasi tersebut biasanya dilakukan dalam bentuk rapat-rapat, *meeting* atau melalui Group Humas dalam bentuk *WhatsApp*, sehingga kalau mau *upload* sesuatu berita misalnya, kita bahas lewat grup dulu, diedit, termasuk di protokol sama”. (Wawancara : Januari 2020).

Salah satu bukti nyata hubungan internal sesama pegawai di lingkungan

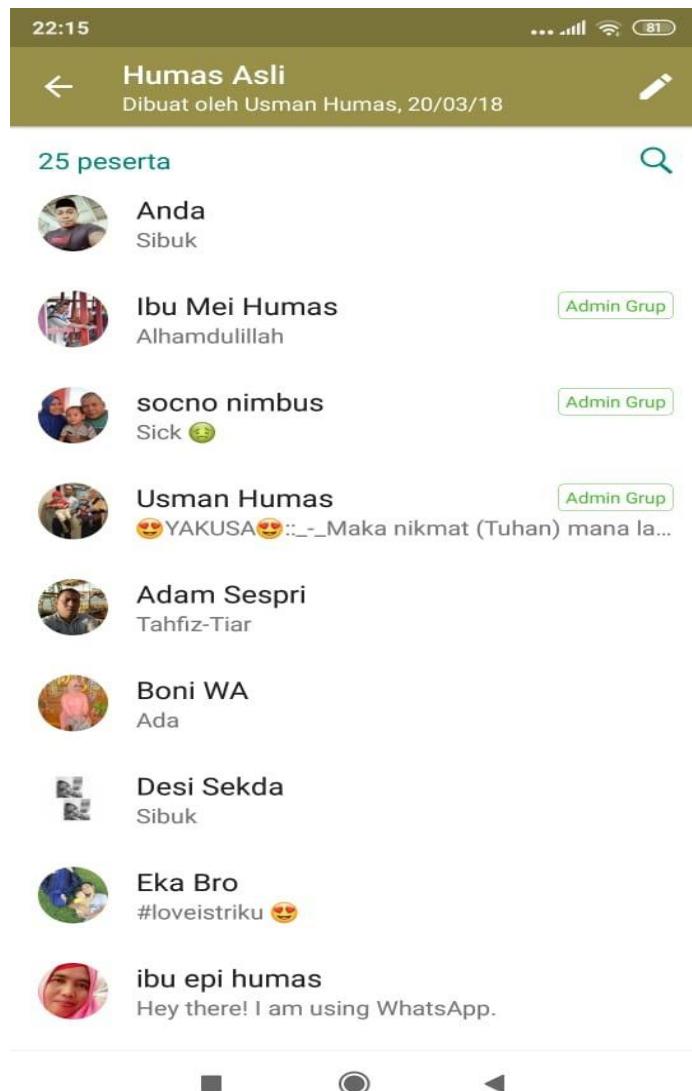
humas setda pohuwato adalah *Screehoot Group WhatsApp* yang ditampilkan dibawah ini :

Gambar 1. *Screen Shoot Group WhatsApp* dengan Mitra Humas Kabupaten Pohuwato



Sumber : Kabag Humas Setda Kabupaten Pohuwato 2019

Gambar 2. Screen Shoot Group WhatsApp Pegawai Humas Kabupaten Pohuwato



Sumber : Kabag Humas Setda Kabupaten Pohuwato 2019

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diatas, berkaitan dengan hubungan dengan publik *intern* maka dapat disimpulkan bahwa dalam kegiatan kehumasan di Sekretariat Daerah Kabupaten Pohuwato komunikasi antar sesama karyawan merupakan hal yang selalu dilakukan agar dalam menjalankan kegiatan

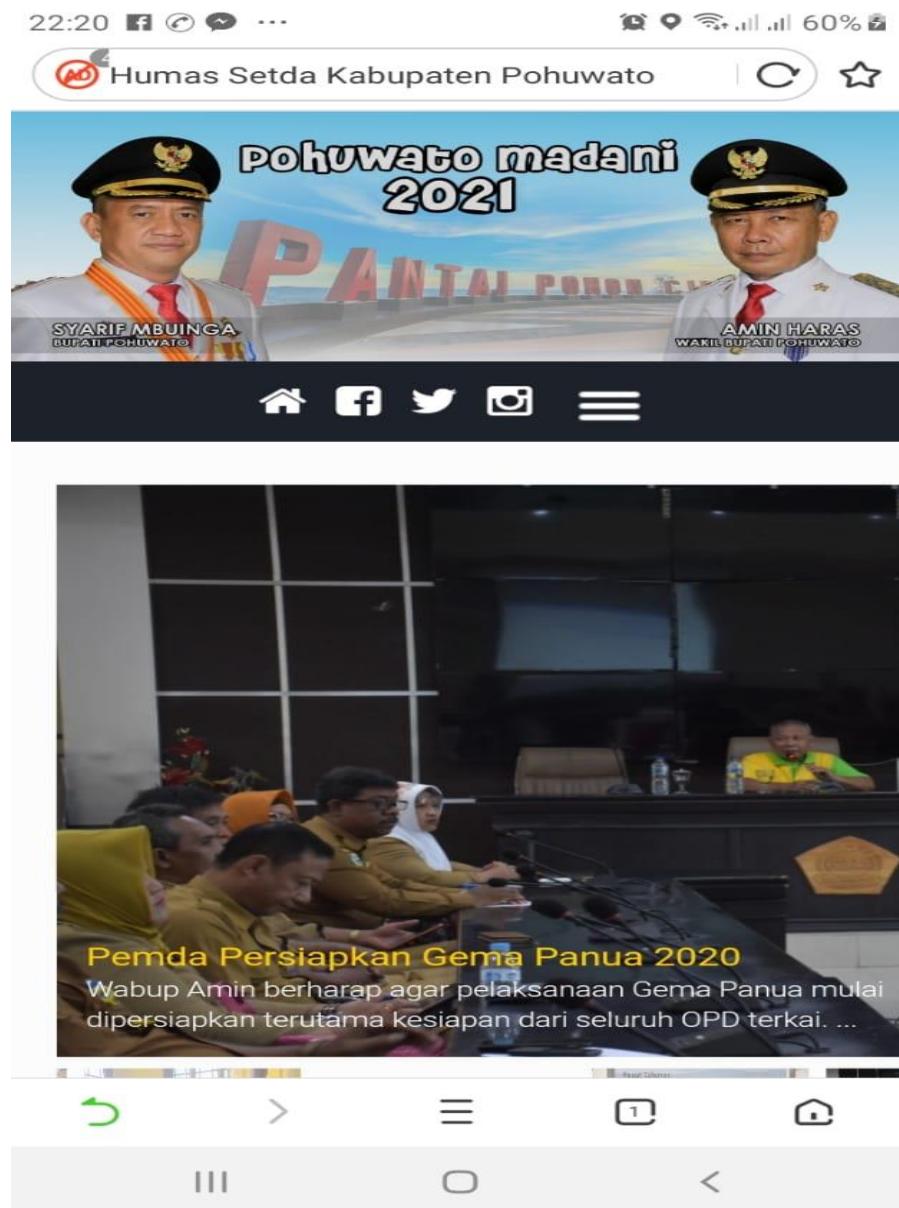
kehumasan satu sama lain selalu berkomunikasi. Adapun bentuk komunikasi yang dibangun oleh internal kehumasan biasanya dilakukan dalam bentuk rapat-rapat, *meeting* maupun melalui Group *WhatsApp*, karena dengan adanya group *WhatsApp* tersebut sangat membantu dan memudahkan pegawai di internal humas untuk mengkoordinasikan semua kegiatan kehumasan maupun hubungan dengan mitra humas lainnya seperti media massa, media elektronik yang ada diwilayah kabupaten pohuwato.

b) Hubungan dengan pemegang saham (*stackeholder relations*)

Unit kehumasan Setda Pohuwato ddalam menjalin hubungan dengan pihak terkait dengan cara menyediakan website resmi <https://humas.pohuwatokab.go.id/> bagian dari website yang di kelola oeh Dinas Infokom Pohuwato yang kontennya di Up-dating secara kentinue dan berkesinambungan yang menghubungkan dengan masyarakat sebagai media publikasi sosial. Adapun konten yang terdapat pada *website* tersebut berkaitan dengan informasi kegiatan lingkungan pemerintah pohuwato yang pengemasannya sedikit modern, mengikuti selera kaum milenial agar tidak menoton dalam penyampaian informasi dimaksud.

Posisi bagian humas disini adalah selaku contributor atau penyedia informasi yang dibagian diunggah oleh bagian tertentu ke website utama. Sedangkan web humas hanyalah sebagai informasi kedua setelah yang utama, hal ini mengingat setiap kegiatan, publikasi maupun pengumuman resmi dan dokumentasi kegiatan kepala daerah yang pertama di unggah ke website bagian humas.

Gambar 3. *Screen Shoot Website Resmi Humas Kabupaten Pohuwato*



Sumber : <https://humas.pohuwatokab.go.id>

2) Hubungan dengan Publik *Ekstern*

a) *Goverment Relations*

Hubungan keluar dengan dengan pemerintah, apakah pemerintah pusat maupun yang didaerah atau relasi pemerintah. Hubungan relasi sangat penting dilakukan dengan pemerintah pusat, karena peran dan tugas pokok serta fungsi bagian humas pemda ditentukan berdasarkan keputusan pemerintah pusat, sehingga hubungan tersebut wajib dilakukan. Sedangkan relasi dengan pemda didasarkan pada tugas humas sebagai corong pemerintah, melayani kepentingan Bupati, Wakil Bupati dan Sekda.

b) *Community Relations*

Relasi keluar lainnya yang paling utama adalah dengan khalayak public, disamping sebagai corong pemerintah dalam menyebarkan informasi kegiatan kedinasan tentunya Humas harus bisa memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh informasi. Dalam penyampaian informasi berkenaan dengan program kerja pemerintah, kebijakan tertentu yang akan dilaksanakan auat tugas kepemerintahan maka wajib bagi humas untuk melaksanakannya. Hal ini seperti yang dikemukakan oleh John D. Millet bahwa “keberadaan humas sangat berfungsu pada penerangan dan infomasi bertalian dengan upaya suatu lembaga organisasi yang bersangkutan.

hasil pengamatan penulis dilapangan didapatkan bahwa bagian Humas setda pohuwato telah melakukan beberapa kegiatan sehubungan dengan peningkatan pelayanan public dalam mendapatkan informasi. Kegiatan tersebut berupa dokumentasi kegiatan dalam bentuk dokumen, arsip, berita, klipping dan juga foto sebagai bukti yang nantinya diperlukan sebagai sumber informasi mengenai suatu peristiwa penting dalam kegiatan kepemerintahan.

Temuan penelitian juga didapatkan penulis dengan melihat kegiatan humas dalam bentuk publikasi yang dilakukan melalui pemasangan baliho, vidiotron, dan juga spanduk dan banner. Ketika hal tersebut dikonfirmasi kepada kabag humas, dikatakan bahwa pemasangan baliho, vidiotron, spanduk dan lainnya merupakan langkah publikasi kegiatan pemerintah untuk dapat diketahui oleh masyarakat, dan pengadaan hal tersebut dikelola langsung oleh bagian umum di setda kabupaten pohuwato.

4.2.1.2. Media Relations

Humas pemerintah daerah lebih menekankan *public service* atau demi meningkatkan pelayanan umum. Keberhasilan humas pemerintah dalam mempublikasikan sesuatu kegiatan atau aktivitas kedinasan bagi lembaga tersebut wajib di ketahui oleh masyarakat secara internal maupun eksternal.

Informasi yang dipublikasikan tentunya membutuhkan peran serta dari media atau pers agar publikasi dapat dilakukan secara menyeluruh terhadap kegiatan yang telah dilaksanakan. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Lesly dalam Iriantara (2008:29) dimana *media relations* akan sangat berhubungan dengan media sebagai proses komunikasi dalam melakukan publisitas dengan merespon kepentingan media dalam organisasi. Penekanan dari Lesly tersebut dimaknai sebagai manfaat yang diperoleh lembaga akan kegiatan yang dilaksanakan dalam media relations. Sedangkan dalam menopang publisitas tersebut adalah respon terhadap kepentingan media.

Dalam usaha pembinaan *media relations*, humas setda Kabupaten Pohuwato melakukan berbagai kegiatan diantaranya adalah *Press release*.

Publisitas dalam bentuk siaran pers selaku media yang dipergunakan oleh humas setda dalam menyebarkan berita.

Siaran pers sebagai publisitas yaitu media yang digunakan oleh Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Pohuwato untuk menyebarkan berita. Sehingga setiap kegiatan pemerintah daerah (Bupati, Wabub, dan Sekda) akan dipublikasi oleh bagian pemberitaan dan dokumentasi dengan cara membuat video dan foto yang dimuat dalam press release yang nantinya dibagikan kepada wartawan supaya dipublikasi pada surat kabar atau media massa masing-masing yang dikirimkan via email. Dan selanjutnya diupload melalui website humas setda pohuwato supaya terekspos.

Berdasarkan wawancara penulis, dengan Kasubag Pemberitaan, Peliputan dan Dokumentasi dikatakan bahwa :

“Untuk melakukan pemberitaan mengenai kegiatan daerah Humas setda pohuwato membangun kerja sama dengan semua wartawan daerah dan juga semua media baik media online maupun media elektronik lainnya. Kerja sama dengan wartawan sangat penting dilakukan mengingat publikasi berita harus melalui mereka.” (Wawancara Januari 2020).

Kerja sama humas dengan berbagai bentuk media dan wartawan memang tidak dapat dipisahkan karena keduanya saling bertautan dan saling membutuhkan bersinergi dan simbiosis mutualism. Di satu sisi humas sebagai sumber berita utama bagi media, sedangkan disisi lain mendia adalah sarana publisitas berita agar dapat diakses oleh masyarakat luas.

Temuan penelitian menunjukan bahwa humas setda pohuwato membantu masyarakat dalam penyediaan informasi yang dibutuhkan, dan humas juga menyediakan ruang bagi hal-hal yang perlu dikritisi, masukan dan saran public

melalui kolom layanan masyarakat yang kesemuanya terdapat dalam website humas yang resmi bahkan dapat dilakukan melalui SMS atau *WhatsApp*. Sehingga dengan demikian media relations tidak bisa dipisahkan dari public relations atau hubungan keluar yang bertujuan melakukan pembinaan dan pengembangan hubungan sosial baik dengan mas media sebagai sarana komunikasi diantara public dengan organisasi agar tujuan yang ditetapkan dapat tercapai.

4.2.1.3. Public Speaking

Berbicara di depan umum atau dihadapan umum disebut sebagai *publik speaking*. Bagaimana seseorang dalam menyampaikan komunikasinya berisi tentang pesan dan ide gagasan yang menjadi perhatian pendengar, di instansi pemerintahan dan swasta publik speaking termasuk dalam unit kehumasan salah satu yang menonjol juga adalah protokol seperti halnya di setda pohuwato memiliki subbagian protokol yang bertugas untuk menyiapkan materi kegiatan pejabat kepala daerah, pengaturan tata ruang dan tata tempat serta segala kegiatan aktivitas daerah dan pemerintahan serta sambutan bupati dan lain-lain.

Protokol di Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Pohuwato yang ditugaskan oleh Sub Bagian Protokol bertugas melayani segala urusan kepala daerah seperti acara formal kedinasan. Hal tersebut seperti yang dijelaskan oleh Kasubbag Protokol sat diwawancarai.

“kegiatan bupati dan wakil bupati bahkan sekda pohuwato ditangani langsung oleh protokol yang ditunjuk untuk mempersiapkan segala sesuatunya, baik itu menyangkut kegiatan dinas keluar daerah atau keluar dari instansi pemerintahan maupun yang ada di dalam pemerintahan. Begitu pula dalam hal melayani tamu daerah yang datang serta mempersiapkan segala sesuatu yang dimungkinkan menjadi bagian dari tugas dan fungsi yang ada dibagian Humas.”

(Wawancara Januari 2020).

Lain halnya dengan Kabag Humas Setda Pohuwato ketika diwawancara menyatakan bahwa :

“pegawai yang bertugas di bagian protokol biasanya adalah pilihan dari kepala daerah sendiri yang dianggap mampu dan terampil serta memahami kondisi lingkungan dan memiliki kepekaan dalam menyiapkan segala sesuatu yang melingkupi acara kedinasan dan acara pribadi pejabat, sehingga orang-orang yang ditempatkan dibagian tersebut telah melalui diklat khusus dan diklat pim”. (Wawancara Januari 2020).

Dengan melihat wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa tugas protokol pada bagian humas setda pohuwato sangatlah berat dan penting untuk dilakukan, karena segala aktivitas yang berkaitan dengan agenda pemerintahan menjadi tanggungjawab penuh bagian protokol, sedikit saja kesalahan akan menjadi sesuatu yang fatal dan menyebakan segalanya berantakan, kegiatan resmi kepala daerah tidak bisa hanya asal-asalan karena ini menyangkut pejabat Negara yang memang di persiapkan dengan sedemikian rupa, sehingga orang atau pegawai yang ditempatkan dibagian protokol bukanlah orang sembaranngan melainkan adalah pegawai pilihan dan memiliki kemampuan dalam melihat kondisi yang membutuhkan tanggungjawab ekstra untuk melaksanakannya. Dengan melihat tugas yang diemban oleh bagian protokol tersebut, maka sudah sepantasnya petugas atau pegawai dibagian itu memiliki keahlian dan kemampuan tertentu dan cepat tanggap serta memiliki responsivitas yang tinggi. Wajarlah bahwa pegawai tersebut adalah pilihan karena disamping melayani kegiatan formal terkadang juga melayani kegiatan lainnya kepala daerah semisal adalah kegiatan pribadi dan lain-lain.

Salah satu bukti kongkret mengenai hal-hal yang berkenaan dengan tugas

bagian protokol dapat disajikan dalam bentuk foto-foto sebagai dokumentasi kegiatan kedinasan baik resmi atau diluar kegiatan pemerintahan seperti dibawah ini :

Gambar 4. Kegiatan Protokol acara resmi Bupati yang dilakukan Oleh Sub Bagian Protokol di Bagian Humas



**Sekretariat Daerah Kabupaten
Pohuwato**



Sumber : <https://humas.pohuwatokab.go.id/>

4.3. Pembahasan Penelitian

Implementasi kinerja bagian humas secretariat daerah kabupaten pohuwato tercermin dan 3 (tiga) indikator penelitian yang terdiri dari *Human Relations, Media Relations dan Publik Speaking*.

Segala aktivitas kedinasan pemerintahan baik yang sifatnya formal maupun informal menjadi tanggungjawab bagian kehumasan dalam mempublikasikannya, karena setiap instansi pemerintah memiliki unit kehumasan didalamnya yang bertugas dalam mengelola pemberitaan, peliputan dan

dokumentasi segala kegiatan yang berhubungan dengan aktivitas keseharian pemerintah. Bukan hanya pada lembaga pemerintahan, unit kehumasan juga berada di perusahaan swasta. Pengelolaan kegiatan-kegiatan yang dipublikasikan menjadi tanggungjawab sepenuhnya daripada unit tersebut. Peliputan, pemberitaan, penyebaran informasi dan pelayanan ketersediaan informasi menjadi suatu keharusan yang terdapat didalam tugas dan fungsi humas itu sendiri.

Human Relations yakni berkaitan dengan hubungan internal kedalam dan hubungan eksternal keluar juga menjadi salah satu tugas penting dari pada humas setda pohuwato. Membangun hubungan dan relasi yang baik dengan sesama pegawai dalam satu instansi mutlak harus dijaga demi kepentingan pencapaian tujuan. Salah satu bentuk cara dalam menjaga hubungan yang baik antar sesama adalah dengan membuat Group bersama via *WhatsApp* sebagai wadah pertukaran informasi, membangun komunikasi, dan sharring pendapat serta memudahkan pegawai dalam menjalankan tugas dadakan yang membutuhkan kerja yang cepat. Sedangkan menyangkut hubungan eksternal keluar dilakukan dengan membangun hubungan baik dengan instansi lainnya, terutama dengan public atau masyarakat, karena inti dasar dari fungsi kehumasan adalah menjaga hubungan dengan masyarakat selaku user yang patut dijaga dan dipertahankan.

Media Relations merupakan bagian dari tugas kehumasan yang memiliki fungsi dalam mempublikasikan kegiatan dan aktivitas pemerintah dalam hal ini kegiatan kedinasan yang diantaranya adalah menyiapkan pres release, pemberitaan dan peliputan aktivitas untuk dipublikasikan kepada khalayak umum serta menjalin kerjasama dengan berbagai macam media pemberitaan online dan

elektronik agar segala aktivitas dan kegiatan pemerintahan dapat diakses oleh masyarakat umum.

Publik Relations salah satu bagian penting yang terdapat pada bagian humas setda pohuwato yang memiliki fungsi dalam mengatur komunikasi, protokol pemerintahan dalam hal menyiapkan dan merumuskan agenda kerja kepala daerah dan pejabat setingkat serta persiapan acara kedinasan yang dapat dilihat dari penataan ruang, penataan tempat, dan hal lainnya agar supaya kepala daerah bisa menjalankannya dengan tidak kurang sedikitpun.

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan pembahasan tersebut diatas, maka secara umum dapat disimpulkan bahwa implementasi kegiatan Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Pohuwato yang meliputi *Human Relations, Media Relations* dan *Publik Speaking* telah berjalan dengan baik dan efektif, hal ini dapat dibuktikan dengan hubungan intern dan ekstern humas yang terjalin dengan baik, kemudian adanya kerja sama yang dilakukan oleh Humas Setda Pohuwato baik antara wartawan maupun media online dan elektornik/media massa, serta dalam *Publik Speaking* yang di tonjolkan adalah kegiatan protokol/protokoler dalam mengatur dan melayani semua kegiatan Bupati, Wakil Bupati dan Sekretaris Daerah, baik kegiatan resmi, acara kedinasan maupun kegiatan pribadi kepala daerah.

BAB V

P E N U T U P

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil penelitian dan temuan penulis dialapangan dalam melakukan penelitian, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. *Human Relations*, Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Pohuwato menjalankan tugasnya dalam membangun hubungan internal kedalam dan hubungan internal keluar dengan cara membuat Group WhatsApp sebagai wadah pertukaran informasi antar sesama serta sharing pendapat dan informasi yang membutuhkan kecepatan dan ketanggapan dalam pelaksanaannya. Sedangkan hubungan eksternal keluar dilakukan dengan cara menyiapkan media informasi dalam bentuk website resmi yang dapat diakses oleh masyarakat dan khalayak umum.
2. *Media Relations* Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Pohuwato melakukan kegiatannya dengan cara menyiapkan dan membuat pemberitaan dan peliputan serta mempublikasikan segala kegiatan dan acara kedinasan pemerintah melalui media online, elektronik yang sudah terjalin kerja sama.
3. *Public Speaking* di Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Pohuwato dalam kegiatannya lebih fokus pada subbagian protokol yang menyiapkan dan merumuskan agenda kedinasan yang diikuti oleh Bupati, Wakil Bupati dan Sekda serta menyediakan MC pada acara-acara resmi pemerintah maupun acara kepala daerah.

5.2. Saran-Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan di atas, maka dapat diberikan beberapa saran sebagai rekomendasi dalam penelitian ini yakni sebagai berikut:

1. Perlunya penambahan pegawai dibagian humas setda kabupaten pohuwato mengingat pegawai yang ada belum mampu mengakomodir segala kepentingan dan kegiatan kehumasan.
2. Perlunya melakukan kegiatan-kegiutan dengan skala nasional sehingga dapat memiliki prestasi dan mendapat penghargaan serta mengoptimalkan tugas-tugas kedinasan.
3. Perlu adanya pembagian dan distribusian job yang sesuai dengan kemampuan dan keahlian pegawai sehingga dapat menghasil produkтивitas kerja yang bermutu.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Said Zainal. (2012). *Kebijakan Publik*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Amsyah, Zulkifli. (1997). *Manajemen Sistem Informasi*. Jakarta: Gramedia.
- A.W, Widjaja. (1993). *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Bryson, Jo. (2006). *Managing Information Services : A Transformational Approach*. Burlington: Ashgate Publishing Limited
- Bunch, Allan. (1985). *The Basic of Information Work*. London: Clive Bingley.
- Creswell, John W. (2014). *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Effendy, Onong Uchjana. (1993). *Human Relations Dan Public Relations*. Bandung: Mandar Maju.
- Gregory, Anne (ed). (2004). *Public Relations Dalam Praktik*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Iriantara, Yosal. (2008). *Media Relations: Konsep, Pendekatan dan Praktik*. Bandung: Simbiosa Rekatama Media.
- Kusumastuti, Frida. (2002). *Dasar-Dasar Humas*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Lattimore & Baskin, Otis, et. al. (2010). *Public Relations: Profesi dan Praktik*. Jakarta: Salemba Humanika.
- M. Hikmat, Mahi. (2011). *Metode Penelitian Dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Muchyidin, Ase. (1999). *Dinamika Informasi dalam Era Global : Pendekatan Sumber-Sumber Informasi dalam proses komunikasi dan Diseminasi Informasi*. Bandung: Rosda
- Nurjaman Kadar & Umam Khaerul. (2012). *Komunikasi & Public Relations*. Bandung: Pustaka Setia
- Olii, Helena. (2007). *Berita dan Informasi*. Bandung: PT. INDEKS.
- Ruslan, Rosady. (2016). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi. Konsepsi & Aplikasi*. Jakarta:Rajawali Pers.
- Robert. (1996). *Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Siswanto, Bambang. (1992). *Humas (Hubungan Masyarakat Teori dan Praktek)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Soeratno & Arsyad Lincoln. (1998). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA cv.
- Uno, Hamzah B & Lamatenggo Nina. (2014). *Teori Kinerja dan Pengukurannya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wahab, Solihin, A.1990. *Analisis Kebijakan Dari Formasi Ke Implementasi Kebijakan Negara*. Bumi Aksara. Malang
- Wibawa, Samudra. Dkk. 1994. *Evaluasi Kebijakan Publik*. Raja Grafindo. Jakarta