PERAN HUMAS DALAM MEMBANGUN CITRA PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN MINAHASA SELATAN

Oleh:

Maria Mutiara Claudia Nada

Max R. Rembang

Reiner R. Onsu,

Email: nadatiara29@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Bupati Minahasa Selatan, Bagian Humas dan Protokoler Kabupaten Minahasa Selatan dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Minahasa dengan rumusan masalah bagaimana peran humas dalam membangun citra pemerintah daerah Kabupaten Minahasa Selatan. Teori yang digunakan adalah Teori Peran Humas yang menjelaskan empat peran humas yaitu peran humas sebagai penasehat ahli, peran humas sebagai fasilitator komunikasi, peran humas sebagai fasilitator proses pemecahan masalah, peran humas sebagai teknisi komunikasi.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, di mana subjek/informan penelitian merupakan sumber data utama dalam penelitian, dengan memanfaatkan teknik pengumpulan data wawancara. Dan menggunakan teknik analisis data interaktif.

LATAR BELAKANG MASALAH

Hubungan masyarakat atau biasa disingkat humas adalah bagian dari ilmu komunikasi. Humas menjalankan fungsi dari manajemen yang membantu memelihara dan merespon publik. Humas ada untuk menjembatani informasi baik di dalam suatu organisasi dan juga kepada publik. Saat ini profesi humas menjadi gencar untuk disediakan oleh suatu perusahaan dan humas dalam pemerintahan merupakan suatu keharusan.

Humas tidak hanya memberikan informasi dan mengklarifikasi suatu permasalahan yang timbul, namun humas juga harus mengumpulkan informasi, memilah-milah setiap informasi yang masuk dan menyampaikannya kepada atasan. Humas dituntut untuk melakukan pekerjaannya dengan jujur dan tegas, kompeten dalam menjalankan tugasnya serta harus bersifat transparan kepada masyarakat dan juga di dalam organisasi.

Citra positif sangat penting dibangun oleh humas sehingga dapat melekat baik di mata masyarakat maupun di mata pemerintahan. Dalam upaya untuk membangun citra positif, komunikasi dan keterbukaan merupakan hal yang penting. Dalam membangun citra positif, humas dapat memanfaatkan bantuan media. Bentuk pemanfaatan media untuk menyalurkan arus informasi dapat dilakukan melalui beberapa jenis media yaitu media cetak contohnya koran dan majalah, media elektronik contohnya radio dan televisi dan media baru contohnya internet. Terutama di era globalisasi ini yang di mana perkembangan teknologi menjadi semakin pesat sehingga membuat arus informasi pun mengalir dengan cepat dan membuat masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi.

Dari berbagai bentuk pemanfaatan media tersebut salah satunya adalah melalui media baru yaitu internet dengan mengikuti perkembangan zaman dan perkembangan teknologi. Daya jangkau media ini sangat luas karena tidak dibatasi ruang dan waktu. Selama perangkat yang dibutuhkan tersedia dan selama jaringan

internet tersedia maka informasi yang dicari pun dapat dengan mudah diakses. Salah satu bentuk media baru adalah *website*.

Humas memegang peran penting dalam membantu penyebaran informasi. Namun situs tersebut belum dikenal dengan baik oleh masyarakat luas. Situs tersebut juga tidak terdapat adanya pembaharuan dan penambahan informasi secara berkala. Seharusnya dengan adanya *website* pemerintah daerah Kabupaten Minahasa Selatan membuat penyampaian informasi dan juga memberi layanan standar kepada publik menjadi efektif dan efisien kepada publik. Serta banyak masyarakat yang dapat berpartisipasi dengan mengakses *website* agar program yang dijalankan pemerintah dapat dijalankan dengan baik dan menerima hasil yang positif. Dan juga dapat mengoptimalkan praktisi humas dalam menjalankan perannya sehingga membuat publik menjadi berharap dan percaya kepada pemerintahan yang ada serta dapat membangun citra pemerintah daerah Kabupaten Minahasa Selatan menjadi baik dan positif bagi publik.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti akan citra humas dalam instansi pemerintahan hal ini peneliti mengambil judul peran humas dalam membangun citra pemerintah daerah Kabupaten Minahasa Selatan.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Peran

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia peran adalah pemain sandiwara; tukang lawak pada permainan makyong; perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan dalam masyarakat.

Peran adalah kelengkapan dari hubungan-hubungan berdasarkan peran yang dimiliki oleh orang karena menduduki status-status sosial khusus. Selanjutnya dikatakan bahwa di dalam peranan terdapat dua macam harapan yaitu pertama, harapan-harapan dari masyarakat terhadap pemegang peran dan kedua, harapan-harapan yang dimiliki oleh pemegang-pemegang peran terhadap masyarakat atau terhadap orang-orang yang berhubungan dengannya dalam menjalankan peranannya atau kewajiban-kewajibannya.

Menurut Riyadi (2002: 138) peran dapat diartikan sebagai orientasi dan konsep dari bagian yang dimainkan oleh suatu pihak dalam oposisi sosial. Dengan peran tersebut, sang pelaku baik itu individu maupun organisasi akan berperilaku sesuai harapan orang atau lingkungannya.

Pengertian Humas

Hingga kini belum ada kesepakatan yang mutlak tentang definisi humas. Ketidaksepakatan tersebut disebabkan beberapa hal di antaranya perbedaan sudut pandang para pakar dan profesional tentang definisi humas.

DeFleur dan Dennis mengutip Scott Cutlip dan Allan Cener dalam mendefinisikan *public relations* sebagai,

"….upaya terencana guna mempengaruhi opini publik melalui karakter yang baik dan kinerja yang bertanggung jawab, yang didasarkan pada komunikasi dua arah yang memuaskan kedua belah pihak." (Iriantara, 2004: 43)

Rumusan definisi humas telah banyak dikemukakan oleh para ahli dan cendekiawan. Pada tahun 1947, di New York berkumpul sejumlah ahli dan pemikir humas. Pada forum tersebut tidak kurang 2000 definisi dikemukakan. Dari sekian banyak definisi diperoleh suatu rumusan *Griswold* sebagai berikut "PR adalah fungsi manajemen yang melakukan penilaian terhadap sikap publik, menyesuaikan kebijaksanaan tata kerja dari suatu organisasi atau perorangan dengan kepentingan publik dan melakukan program aksi untuk memperoleh pengertian dan persetujuan publik"

(Soegiardjo dalam; Gasing dan Suryanto, 2016: 7-8).

Berikut pengertian PR secara umum dan khusus:

a) Pengertian umum
   PR adalah proses interaksi untuk menciptakan opini publik sebagai input yang menguntungkan kedua belah pihak dan menanamkan pengertian, menumbuhkan motivasi dan partisipasi publik. Proses tersebut bertujuan menanamkan keinginan baik, kepercayaan, pengertian dan citra yang baik dari publiknya. *Crystallizing Public Opinion* menyebutkan bahwa PR adalah profesi yang mengurusi hubungan antara suatu perusahaan dan publiknya yang menentukan hidup perusahaan itu (Widjaja dalam; Gasing dan Suryanto 2016).
b) Pengertian khusus
   PR adalah fungsi khusus manajemen yang membantu membangun dan memelihara komunikasi bersama, pengertian, dukungan, kerja sama antara organisasi dan publik, melibatkan masalah manajemen, membantu manajemen untuk mengetahui dan merespon opini publik, menjelaskan dan menekankan tanggung jawab manajemen untuk melayani minat publik, membantu manajemen untuk tetap mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif, berguna sebagai sistem peringatan awal untuk membantu mengantisipasi tren dan menggunakan penelitian dan teknik suara yang layak dalam komunikasi sebagai alat utama (Gasing dan Suryanto, 2016: 11).
   Pada dasarnya terdapat beberapa unsur utama, yaitu:
   a) PR merupakan fungsi manajemen
      Artinya, PR bertugas membantu operasional manajemen organisasi. Misalnya, ketika menetapkan tujuan dan menerjemahkan berbagai kebijakan kepada publik serta menyesuaikan diri terhadap lingkungan yang selalu berubah.
   b) PR terkait erat dengan komunikasi
      Public relations officer bertanggung jawab mengomunikasikan berbagai kebijakan dan tindakan kepada publik baik internal maupun eksternal.
   c) PR berkaitan erat dengan opini publik
      Praktisi PR harus tekun mencari dan mengumpulkan informasi dari khalayak.
   d) Praktik PR merupakan seni dan ilmu

PR merupakan ilmu sosial untuk menganalisis kecenderungan, memprediksikan konsekuensi atas kebijakan, memberi saran kepada pimpinan dan melaksanakan program yang sudah direncanakan. Sebagai seni, PR harus mampu mengimplementasikan kemampuan secara profesional sehingga tercipta komunikasi yang harmonis antara institusi semua *stakeholder*.

Fungsi Humas

Menurut Edward L. Bernay, dalam bukunya *Public Relations* (1952, University of Oklahoma Press), terdapat 3 fungsi utama humas (Ruslan, 2016: 18).

a) Memberikan penerangan kepada masyarakat.
b) Melakukan persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat secara langsung.
c) Berupaya untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan suatu badan/ lembaga sesuai dengan sikap dan perbuatan masyarakat atau sebaliknya.

Menurut pakar Humas Internasional, Cutlip & Centre, *and*

Canfield fungsi humas dapat dirumuskan, sebagai berikut (Ruslan, 2016: 19).

a) Menunjang aktivitas utama manajemen dalam mencapai tujuan bersama.
b) Membina hubungan yang harmonis antara badan/organisasi dengan publiknya yang merupakan khalayak sasaran.
c) Mengidentifikasi segala sesuatu yang berkaitan dengan opini, persepsi dan tanggapan masyarakat terhadap badan/organisasi yang diwakilinya atau sebaliknya.
d) Melayani keinginan publiknya dan memberikan sumbang saran kepada pimpinan manajemen demi tujuan dan manfaat bersama.

Menciptakan komunikasi dua arah timbal balik dan mengatur arus informasi, publikasi serta pesan dari badan/organisasi ke publiknya atau sebaliknya, demi tercapainya citra positif bagi kedua belah pihak.

Peran Humas

Peranan humas dalam suatu organisasi dapat dibagi menjadi empat kategori (Dozier dan Broom dalam; Ruslan, 2016: 20-21), sebagai berikut:

a) Penasehat Ahli (*Expert Prescriber Communication*)
   Seorang praktisi humas yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu mencarikan solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya (*public relationship*).
b) Fasilitator Komunikasi (*Communication Facilitator*)
   Dalam hal ini, praktisi humas bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya. Di pihak lain, dia juga dituntut mampu menjelaskan kembali keinginan, kebijakan dan harapan organisasi kepada pihak publiknya. Sehingga dengan komunikasi timbal balik tersebut dapat tercipta saling pengertian, mempercayai, menghargai, mendukung dan toleransi yang baik dari kedua belah pihak.
c) Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem Solving Process Facilitator*)
   Peranan praktisi humas dalam proses pemecahan persoalan humas ini merupakan bagian dari tim manajemen. Hal ini dimaksudkan untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasihat (*adviser*) hingga mengambil tindakan eksekusi (*keputusan*) dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan profesional.
d) Teknisi Komunikasi (*Communication Technician*)
   Berbeda dengan tiga peranan praktisi humas professional sebelumnya yang terkait erat dengan fungsi dan peranan manajemen organisasi. Peranan *communication technician* ini menjadikan praktisi humas sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi atau dikenal dengan *method of communication*.

Pengertian Website

Website adalah halaman informasi yang disediakan melalui jalur internet sehingga bisa diakses di seluruh dunia selama terkoneksi dengan jaringan internet. *Website* merupakan komponen atau kumpulan komponen yang terdiri dari teks, gambar, suara animasi sehingga lebih merupakan media informasi yang menarik untuk dikunjungi. Secara garis besar, *website* bisa digolongkan menjadi 3 bagian yaitu:

a) *Website* statis adalah suatu *website* yang mempunyai halaman yang tidak berubah. Yang artinya adalah untuk melakukan sebuah perubahan pada suatu halaman hanya bisa dilakukan secara manual yaitu dengan cara mengedit kode-kode yang menjadi struktur dari *website* itu sendiri.

b) *Website* dinamis adalah suatu *website* yang secara strukturnya diperuntukan untuk diperbarui sesering mungkin. Biasanya selain di mana halaman utamanya yang bisa diakses oleh para pengguna (*user*) pada umumnya, juga telah disediakan halaman *backend* yaitu untuk mengedit konten dari *website* tersebut. Contoh dari *website* dinamis seperti *website* berita yang di dalamnya terdapat fasilitas berita, dan sebagainya.

c) *Website* interaktif adalah suatu *website* yang memang pada saat ini memang terkenal. Contohnya *website* interaktif seperti forum dan blog. Di *website* ini para pengguna bisa berinteraksi dan juga beradu argumen mengenai apa yang menjadi pemikiran mereka.

Sebuah situs *website* (sering pula disingkat menjadi situs saja; *web site*, *site*) adalah sebutan bagi sekelompok halaman *web* (*web page*), yang umumnya merupakan bagian dari suatu nama domain (*domain name*) atau subdomain di *World Wide Web* (WWW) di Internet. WWW terdiri dari seluruh situs web yang tersedia kepada publik. Halaman-halaman sebuah situs *web* diakses dari sebuah URL yang menjadi "akar" (*root*), yang disebut *homepage* (halaman induk sering diterjemahkan menjadi "beranda", "halaman muka"). URL ini mengatur halaman-halaman situs untuk menjadi sebuah hirarki, meskipun, *hyperlink-hyperlink* yang ada di halaman tersebut mengatur para pembaca dan memberitahu mereka sususan keseluruhan dan bagaimana arus informasi ini berjalan. Dan biasanya disimpan dalam *server* yang sama. Tidak semua situs *web* dapat diakses dengan gratis. Beberapa situs *web* memerlukan pembayaran agar dapat menjadi pelanggan, misalnya situs-situs yang menampilkan pornografi, situs-situs berita, layanan surat elektronik (*e-mail*), dan lain-lain.

Secara terminologi, *website* adalah kumpulan dari halaman-halaman situs, yang biasanya terangkum dalam sebuah domain atau subdomain, yang tempatnya berada di dalam *World Wide Web* (WWW) di Internet. Sebuah halaman web adalah dokumen yang ditulis dalam format HTML (*Hyper Text Markup Language*), yang hampir selalu bisa diakses melalui HTTP, yaitu protokol yang menyampaikan informasi dari server *website* untuk ditampilkan kepada para pemakai melalui *web browser*. Semua publikasi dari *website-website* tersebut dapat membentuk sebuah jaringan informasi yang sangat besar.

Pengertian Citra

Citra berkaitan dengan gambaran yang dimiliki orang banyak mengenai pribadi, perusahaan, organisasi atau produk. Citra adalah salah satu aset penting dari organisasi yang selayaknya terus-menerus dibangun dan dipelihara.

Citra adalah *a picture of mind*, yaitu gambaran yang ada di dalam benak seseorang (Holt, Rinehart and Winston dalam; Gassing dan Suryanto 2016: 156). Berikut beberapa definisi yang dikemukakan oleh para ahli:

a) Huddleston
   Citra adalah serangkaian kepercayaan yang dihubungkan dengan sebuah gambaran yang dimiliki atau diperoleh dari pengalaman.
b) Bill Canton
   Citra adalah kesan, perasaan dan gambaran diri publik terhadap perusahaan.
c) Philip Kotler
   Citra adalah seperangkat keyakinan, ide dan kesan yang dimiliki oleh seseorang terhadap suatu obyek.

d) Frank Jefkins
Citra adalah kesan seseorang atau individu tentang sesuatu yang muncul sebagai hasil dari pengetahuan dan pengalamannya.

Orang di mana pun selalu sadar akan peran pemerintah serta bisnis raksasa dalam masyarakat untuk dapat mendekati apa yang dikatakan oleh Boorstin sebagai *pseudo-ideal*, yang harus bersifat sintetis, dapat dipercaya, pasif, jelas dan berarti dua, organisasi telah menjadi semakin sensitif terhadap fakta bahwa citra korporasi berjalan dalam dimensi yang berbeda bagi audiens yang juga berbeda. Bagian dari kesan yang buruk mungkin terletak pada fakta bahwa citra dapat berupa konsep yang abstrak seperti apa yang dikatakan Boorstin sehingga hal tersebut dapat menimbulkan kecurigaan. Bernstein menyebut hal ini sebagai konsep yang mudah menguap dari bahasa yang tidak tepat, pemikiran yang dangkal dan penanda citra dengan gaya sendiri yang mendorong ketidakstabilan. Namun seberapa samar-samarnya sebuah citra, citra adalah realitas karena orang hanya dapat bereaksi terhadap apa yang telah mereka alami dan rasakan (Oliver, 2006: 51).

Menurut Frank Jefkins ada beberapa jenis citra yakni, citra bayangan (*mirror image*), citra yang berlaku (*current image*), citra harapan (*wish image*), citra perusahaan (*corporate image*), citra majemuk (*multiple image*) dan citra penampilan (*performance image*).

a) Citra bayangan (*mirror image*)
Citra ini melekat pada orang dalam atau anggota-anggota organisasi – biasanya adalah pemimpinnya- mengenai anggapan pihak luar tentang organisasinya. Dalam kalimat lain, citra bayangan adalah citra yang dianut oleh orang dalam mengenai pandangan luar terhadap organisasinya. Citra ini sering kali tidaklah tepat, bahkan hanya sekedar ilusi, sebagai akibat dari tidak memandainya informasi, pengetahuan ataupun pemahaman yang dimiliki oleh kalangan dalam organisasi itu mengenai pendapat atau pandangan pihak-pihak luar.
b) Citra yang berlaku (*current image*)
Citra yang berlaku ini adalah suatu citra atau pandangan yang melekat pada pihak-pihak luar mengenai suatu organisasi. Citra ini amat ditentukan oleh banyak-sedikitnya informasi yang dimiliki oleh penganut atau mereka yang memercayainya.
c) Citra harapan (*wish image*)
Biasanya citra harapan lebih baik atau lebih menyenangkan daripada citra yang ada; walaupun dalam kondisi tertentu, citra yang terlalu baik juga bisa merepotkan. Namun secara umum, yang disebut sebagai citra harapan itu memang sesuatu yang berkonotasi lebih baik. Citra harapan itu biasanya dirumuskan dan diperjuangkan untuk menyambut sesuatu yang relatif baru, yakni ketika khalayak belum memiliki informasi yang memadai.
d) Citra perusahaan (*corporate image*)
Citra perusahaan adalah citra dari suatu organisasi secara keseluruhan jadi bukan citra atas produk dan pelayanannya saja. Citra perusahaan ini terbentuk oleh banyak hal.
e) Citra majemuk (*multiple image*)
Jumlah citra yang dimiliki oleh suatu perusahaan boleh dikatakan sama banyaknya dengan jumlah pegawai yang dimilikinya. Untuk menghindari berbagai hal yang tidak diinginkan, variasi citra itu harus ditekan seminim mungkin dan citra perusahaan secara keseluruhan harus ditegakkan.
f) Citra penampilan (*style image*)
Citra penampilan ini lebih ditujukan kepada subyeknya, bagaimana kinerja atau penampilan diri para profesional.

Teori Peran Humas

Peranan humas dalam suatu organisasi dapat dibagi menjadi empat kategori (Dozier dan Broom dalam; Ruslan, 2016: 20-21), sebagai berikut:

a) Penasehat Ahli (*Expert Prescriber Communication*)
   Seorang praktisi humas yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu mencarikan solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya (*public relationship*).
b) Fasilitator Komunikasi (*Communication Facilitator*)
   Dalam hal ini, praktisi humas bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya. Di pihak lain, dia juga dituntut mampu menjelaskan kembali keinginan, kebijakan dan harapan organisasi kepada pihak publiknya. Sehingga dengan komunikasi timbal balik tersebut dapat tercipta saling pengertian, mempercayai, menghargai, mendukung dan toleransi yang baik dari kedua belah pihak.
c) Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem Solving Process Facilitator*)
   Peranan praktisi humas dalam proses pemecahan persoalan humas ini merupakan bagian dari tim manajemen. Hal ini dimaksudkan untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasihat (*adviser*) hingga mengambil tindakan eksekusi (*keputusan*) dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan professional.
d) Teknisi Komunikasi (*Communication Technician*)
   Berbeda dengan tiga peranan praktisi humas professional sebelumnya yang terkait erat dengan fungsi dan peranan manajemen organisasi. Peranan *communication technician* ini menjadikan praktisi humas sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi atau dikenal dengan *method of communication*.

Jadi, dari penguraian terhadap empat peran humas, peneliti memakai keempat konsep peran humas yaitu di antaranya peran humas sebagai penasihat ahli, fasilitator komunikasi, fasilitator proses pemecahan masalah dan teknisi komunikasi sebagai teori. Di dalam teori ini humas berperan untuk menciptakan citra yang baik dan positif kepada masyarakat dan juga kepada pemerintahan akan penyampaian *website* Kabupaten Minahasa Selatan sebagai wadah informasi yang telah tersedia secara gratis dan dapat diakses oleh siapa saja.

METODOLOGI PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil tempat di Kantor Bupati Minahasa Selatan, Bagian Humas dan Protokoler Pemerintah Daerah Kabupaten Minahasa Selatan dan Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Daerah Kabupaten Minahasa Selatan yang terletak di jalan Trans Sulawesi, Pondang, Amurang Timur, Kabupaten Minahasa Selatan, Sulawesi Utara, Indonesia.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Pendekatan kualitatif (*qualitative approach*) adalah suatu mekanisme kerja penelitian yang mengandalkan uraian deskriptif kata atau kalimat yang disusun secara cermat dan sistematis mulai dari menghimpun data hingga menafsirkan dan melaporkan hasil penelitian.

Merencanakan penelitian dengan pendekatan kualitatif sesungguhnya membawa peneliti pada rencana kerja penelitian yang bersifat deskriptif, naratif melalui uraian kata, naturalistik/alamiah, holistik, kontekstual, mendalam, interpretif dan subyektif, dengan logika induktif dan

berbagai ciri kerja lainnya pada penelitian kualitatif.

Informan Penelitian

Purposive sampling adalah sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. *Snowball sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data, yang pada awalnya jumlahnya sedikit, lama-lama menjadi besar. Hal ini dilakukan karena dari jumlah sumber data yang sedikit tersebut belum mampu memberikan data yang memuaskan, maka mencari orang lain lagi yang dapat digunakan sebagai sumber data (Sugiyono, 2016: 54).

Purposive Sampling digunakan dalam situasi di mana seorang ahli menggunakan penilaiannya dalam memilih responden dengan tujuan tertentu di dalam benaknya. Misalnya, orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti.

Dalam hal ini informan penelitian yang telah ditentukan dalam penelitian ini adalah Kepala Bagian Humas dan Protokoler Kabupaten Minahasa Selatan, Staf Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Minahasa Selatan, Staf Bagian Humas dan Protokoler Kabupaten Minahasa Selatan, Staf di Kantor Bupati dan seorang masyarakat yang merupakan sumber data berdasarkan *Snowball sampling*.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini menitikberatan pada aspek-aspek sebagai berikut yang berkaitan dengan Teori Peran Humas:

a) Penasehat ahli,
b) Fasilitator komunikasi,
c) Fasilitator pemecahan masalah,
d) Teknisi komunikasi.

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian data ini menggunakan teknik pengumpulan data secara primer antara lain:

a) Wawancara
   Wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu; ini merupakan proses tanya jawab lisan, di mana dua orang atau lebih berhadap-hadapan secara fisik (Kartono dalam, Imam; 2013: 160). Terdapat dua pihak dengan kedudukan yang berbeda dalam proses wawancara. Pihak pertama berfungsi sebagai penanya, disebut pula sebagai *interviewer*, sedang pihak kedua berfungsi sebagai pemberi informasi atau informan.
b) Observasi
   Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan penelitian secara teliti, serta pencatatan secara sistematis (Arikunto dalam, Imam; 2013: 143).
   Istilah observasi diarahkan pada kegiatan memerhatikan secara akurat, mencatat fenomena yang muncul dan mempertimbangkan hubungan antaraspek dalam fenomena tersebut.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data interaktif. Teknik analisis data interaktif terdiri dari reduksi, *display data*, serta verifikasi data dan penarikan kesimpulan. Reduksi data adalah proses di mana seorang peneliti perlu melakukan telaahan awal terhadap data-data yang telah dihasilkan, dengan cara melakukan pengujian data dalam kaitannya dengan aspek atau fokus penelitian. *Display data* dapat diartikan sebagai upaya menampilkan, memaparkan atau menyajikan data. Verifikasi dan

penarikan kesimpulan peneliti dapat melakukan konfirmasi dalam rangka mempertajam data dan memperjelas pemahaman dan tafsiran yang telah dibuat sebelum peneliti sampai pada kesimpulan akhir penelitian.

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Peran Bagian Humas dan Protokoler Pemerintah Daerah Kabupaten Minahasa Selatan Sebagai Penasehat Ahli

Hasil pembahasan yang didapat bahwa Bagian Humas dan Protokoler Pemerintah Daerah Kabupaten Minahasa Selatan melakukan perannya sebagai penasehat ahli dengan memberikan saran kepada pimpinan, juga memberikan saran kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Daerah Kabupaten Minahasa Selatan dalam memuat informasi ke dalam laman *website* dari Kabupaten Minahasa Selatan, Bagian Humas dan Protokoler Pemerintah Daerah Kabupaten Minahasa Selatan memberikan saran berkaitan dengan informasi yang akan dimasukkan di laman *website*.

Humas harus mampu menganalisa situasi yang ada dan tidak membiarkan situasi yang ada tidak terselesaikan dan terbengkalai. Humas harus segera bertindak dengan mencari solusi dan langkah yang harus diambil untuk menangani permasalahan yang ada dengan memberikan nasehat dari analisa situasi yang telah dilakukan humas. Tidak hanya satu atau dua kali ketika dibutuhkan saja bahkan sebelum adanya permasalahan humas sudah harus mampu mengantisipasi permasalahan-permasalahan yang akan timbul dengan menjadi suatu '*alarm*'.

Peran Bagian Humas dan Protokoler Pemerintah Daerah Kabupaten Minahasa Selatan Sebagai Fasilitator Komunikasi

Peran humas sebagai fasilitator komunikasi, praktisi humas bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar hal-hal yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya. Di pihak lain, humas juga dituntut mampu menjelaskan kembali keinginan, kebijakan dan harapan organisasi kepada pihak publiknya.

Humas menjalankan perannya sebagai fasilitator komunikasi dengan baik di dalam pemerintahan antara Bagian Humas dan Dinas-Dinas terkait dan juga kepada masyarakat.

Namun berkaitan dengan *website* pemerintah daerah kabupaten yang merupakan salah satu program yang dijalankan pemerintah masih ada masyarakat yang tidak tahu bahwa pemerintah daerahnya memiliki situs *website*. Padahal dengan adanya situs *website* dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi. Ketika masyarakat belum mengetahui dan tidak tahu, humas harus mengambil tindakan penyampaian kepada masyarakat agar masyarakat menjadi tahu dan keinginan dari pemerintah agar *website* Kabupaten diketahui bukan hanya oleh kalangan-kalangan tertentu saja namun dapat diketahui oleh masyarakat luas.

Peran Bagian Humas dan Protokoler Pemerintah Daerah Kabupaten Minahasa Selatan Sebagai Fasilitator Pemecahan Masalah

Humas bertindak sebagai fasilitator pemecahan masalah dilihat dari laman *website* Minahasa Selatan yang belum terdapat adanya pembaruan kembali dalam kurun waktu yang cukup lama yang seharusnya *website* Minahasa Selatan tersebut harus diperbarui secara berkala. Humas mampu memberikan solusi bahkan humas dapat menjadi pengambil keputusan agar masalah yang ada terselesaikan oleh karena itu *website* Minahasa Selatan dapat kembali terperbarui dan informasi berjalan kembali dengan memberikan informasi

mengenai kegiatan yang dilakukan oleh Bupati.

Humas bertindak sebagai fasilitator pemecahan masalah dengan memberikan informasi setelah adanya masa tenggang waktu dalam *website* Kabupaten Minahasa Selatan. Namun, seharusnya humas tidak menunggu dan membiarkan *website* dengan tidak adanya pembaruan informasi dalam kurun waktu yang cukup lama, humas harus segera mencari solusi dan mengambil tindakan dalam mengatasi kekurangan informasi. Karena perkembangan informasi dan arus berita yang terus mengalir dengan cepat dapat dimuat dan dimanfaatkan seefektif mungkin di sebuah wadah yaitu media yang telah disediakan sehingga informasi yang dibutuhkan terus ada dan terus terperbarui.

Peran Bagian Humas dan Protokoler Pemerintah Daerah Kabupaten Minahasa Selatan Sebagai Teknisi Komunikasi

Peran humas sebagai teknisi komunikasi berbeda dari tiga peranan sebelumnya. Peranan teknisi komunikasi ini menjadikan humas bukan hanya sekedar menjadi seorang penyambung lidah saja humas dituntut untuk mampu menulis berita dan humas dapat berperan menjadi seorang jurnalis jika dibutuhkan dan menyediakan layanan teknis komunikasi.

Humas berperan sebagai jurnalis, yang dimaksudkan adalah humas menulis berita umtuk dimuat karena humas sudah dibekali teknik menulis berita dan berita yang telah ditulis tersebut dapat diserahkan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Daerah Kabupaten Minahasa Selatan untuk dimuat ke laman *website* Minahasa Selatan.

Bagian humas sebagai teknisi komunikasi telah dijalankan namun humas masih kurang memanfaatkan media baru yang adalah *website* sebagai sarana informasi yang dicanangkan oleh pemerintah dan sebagai wadah penulisan berita.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang ada, maka dapat disimpulkan:

a) Peran humas sebagai penasehat ahli adalah Bagian Humas dan Protokoler Pemerintah Daerah Kabupaten Minahasa Selatan memberikan saran yang berkaitan dengan kegiatan dari Bupati Minahasa Selatan yang akan dimuat di dalam *website*. Peran humas sudah berjalan dengan baik namun peran penasehat ahli harus juga dikuasai oleh seluruh linih Bagian Humas. Humas harus mampu mengantisipasi sebelum situasi terjadi, ketika situasi terjadi dan setelah situasi terjadi.

b) Peran humas sebagai fasilitator komunikasi adalah Bagian Humas dan Protokoler terus berusaha mendengar apa yang dinginkan publik kepada pemerintah melalui respon publik yang positif terhadap *website* sehingga humas dapat mengetahui yang diinginkan publik dan dapat memberikan citra yang baik dan positif untuk pemerintah. Begitu pula sebaliknya, dengan adanya *website* pemerintah daerah Kabupaten Minahasa Selatan mampu membagikan informasi yang ada dengan mengurangi ruang, waktu dan biaya. Peran humas sebagai jembatan informasi kepada masyarakat belum berjalan dengan baik karena masyarakat masih ada yang belum tahu akan adanya *website* Kabupaten Minahasa Selatan. *Website* tidak hanya diketahui oleh kalangan-kalangan tertentu saja namun juga masyarakat luas terutama masyarakat Kabupaten Minahasa Selatan mengetahui akan keberadaan *website* daerahnya.

c) Peran humas sebagai fasilitator pemecahan masalah adalah Bagian Humas dan Protokoler memberikan

bahan informasi mengenai kegiatan dari Bupati Minahasa Selatan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika untuk memperbarui *website* yang dalam jangka waktu lama belum adanya pembaruan. Humas juga memberikan data dalam bentuk dokumen berupa gambar-gambar dari kegiatan Bupati Minahasa Selatan agar dapat dimasukkan di laman *website* Minahasa Selatan. Humas harus tanggap ketika mengetahui akan tidak adanya berita informasi yang dimuat di laman *website* humas harus segera mengambil tindakan dan tidak membiarkan adanya kekosongan di laman *website* Kabupaten Minahasa Selatan.

d) Peran humas sebagai teknisi komunikasi adalah Bagian Humas dan Protokoler Pemerintah Daerah Minahasa Selatan adalah dengan menjadi jurnalis dan menulis berita untuk nantinya dipublikasikan di laman *website* Minahasa Selatan dengan diserahkan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Minahasa Selatan sehingga dapat membantu penyempurnaan *website*. Humas sudah dibekali dengan teknik menulis jadi humas dituntut untuk berperan lebih aktif dalam memanfaatkan *website* untuk wadah penulisan berita.

5.2.Saran

Saran yang dapat diberikan peneliti antara lain:

a) Diharapkan humas dapat lebih berperan dalam mengelola, mengawasi, dan mengontrol pengelolaan *website* Minahasa Selatan.

b) Diharapkan humas dapat lebih aktif dalam menumbuhkan akan pemahaman peran humas kepada masyarakat agar masyarakat lebih memahami dan lebih tahu akan kinerja dari humas sehingga dapat berdampak kepada citra Pemerintah Daerah Kabupaten Minahasa Selatan.

c) Diharapkan agar *website* Minahasa Selatan dapat lebih sering diperbarui sesuai dengan waktu yang berjalan dan secara berkala.

d) Diharapkan agar juga humas dapat lebih aktif dalam memperkenalkan *website* Minahasa Selatan kepada masyarakat karena semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan barang-barang elektronik yang dapat mengakses internet seperti laptop, komputer dan ponsel pintar yang dapat dibawa ke mana saja tanpa perlu memuat banyak tempat. Perkenalan *website* Minahasa Selatan ini agar masyarakat menjadi tahu bahwa Kabupaten Minahasa Selatan memiliki *website*-nya sendiri dan tidak tertinggal dari daerah lain dilihat dari perkembangan dunia digital yang semakin pesat dan semakin maju, Kabupaten Minahasa Selatan juga turut serta mengikuti perkembangan dunia digital dengan membuat *website* daerah Kabupaten Minahasa Selatan, agar masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi tanpa harus mengeluarkan biaya yang mahal dan bebas mengaksesnya. Dan dengan adanya *website* Minahasa Selatan citra Kabupaten Minahasa Selatan dapat tercipta dengan baik dan semakin positif.

DAFTAR PUSTAKA

Anggoro, L. M. 2000. Teori dan Profesi Kehumasan Serta Aplikasinya di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.

Effendi, O. U. 2000. Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek. Bandung: PT. Remaja Rosada Karya.

Gassing, S. dan Suryanto. 2016. Public Relations. Yogyakarta: ANDI.

Gunawan, I. 2014. Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik. Jakarta: Bumi Aksara.

Ibrahim. 2015. Metodologi Penelitian Kualitatif: Panduan Penelitian

Beserta Contoh Proposal Kualitatif. Bandung: Alfabeta.

Iriantara, Y. 2004. Manajemen Strategis Public Relations. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Moleong, 2006. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Mulyana, D. 2014. Ilmu Kounikasi: Suatu Pengantar. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Riyadi. 2002. Perencanaan Pembangunan Daerah Strategi Mengendalikan Potensi Dalam Mewujudkan Otonomi Daerah. Jakarta: Gramedia.

Ruslan, R. 2016. Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi. Jakarta: Rajawali Pers. Cetakan ke – 13.

Oliver, S. 2001. *Public Relation Strategy*. London: Arrangement with Koga Page LTD.

Sugiyono. 2016. Memahami Penelitian Kualitatif: Dilengkapi Contoh Proposal dan Laporan Penelitian. Bandung: Alfabeta.

Artikel:

Website

www.kbbi.web.id/peran

http://minselkab.go.id

http://shareilmu-komputer.blogspot.com/2013/03/sejarah-website-dan-teknologi-terbaru.html