

## KAJIAN TUGAS DAN FUNGSI HUBUNGAN MASYARAKAT DI KANTOR PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI UTARA

OLEH :

**ROCHMA A. HIDAYAH**

(e-mail: [rochmahidayah@yahoo.com](mailto:rochmahidayah@yahoo.com))

### **Abstrak**

*Humas atau hubungan masyarakat (public relations) di era modern sekarang ini, tidak dapat disangkal terasa sangat penting. Hal ini disebabkan karena kapasitas humas yang harus mampu menciptakan image (citra) dan opini yang vavourable terhadap publik baik yang ada di dalam organisasi termpat humas itu berinduk (publik internal), maupun terhadap publik di luar organisasi (publik eksternal). Karena dengan adanya citra dan opini yang baik, maka tujuan dan sasaran organisasi akan mudah tercapai.*

*Demikian pula halnya dengan tugas dan fungsi hubungan masyarakat di kantor pemerintah Propinsi Sulawesi Utara. Di dalam penelitian dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif, maka diperoleh hasil bahwa tugas dan fungsi humas ternyata berjalan dengan baik, dan umumnya para petugas PRO (public relations officers) memnunjukkan kinerja yang baik, melalui aktivitas kerja sehari-hari mereka. Meskipun demikian disadari kinerja mereka kerap terhambat oleh fasilitas yang dirasakan masih terbatas, terutama menyangkut peralatan-peralatan peliputan dan untuk dokumentasi. Serta sumber daya manusia yang dirasakan belum cukup memadai.*

*Kata kunci: tugas, fungsi humas, kinerja.*

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Profesi kehumasan pada era sekarang ini begitu menjanjikan dan penuh banyak tantangan. Dengan kemajuan teknologi dan informasi yang begitu cepat maka tantangan itu semakin besar. Hal ini tidak hanya bagi seorang *Public relations officer* (PRO) di perusahaan tapi juga termasuk PRO di instansi pemerintah, tak terkecuali pada Humas Pemerintah Provinsi (Pemprov) Sulawesi Utara (Sulut).

Humas sendiri mempunyai fungsi yang cukup strategis dalam perusahaan maupun organisasi pemerintah. Humas adalah sebuah proses yang terus-menerus dari usaha-usaha manajemen untuk memperoleh kemauan baik dan pengertian dari pelanggan, pegawai, dan publik yang lebih luas. Dalam pekerjaannya, seorang humas membuat analisis ke dalam dan perbaikan diri, serta membuat pernyataan-pernyataan keluar.

Humas pertama kali diperkenalkan pada tahun 1906 oleh Ivy Lee, saat ia berhasil menjembatani konflik buruh batubara dan pengusaha. Konsep ini lalu dikenal sebagai *Declaration of Principle* (Deklarasi Azas-Azas Dasar) yaitu prinsip yang terbuka dan tidak menyembunyikan data dan fakta. Sedangkan di Indonesia, Humas dikenal pada tahun 1950an dimana humas bertugas untuk menjelaskan peran dan fungsi-fungsi setiap kementerian, jawatan, lembaga, badan, dan lain sebagainya.

Berdasarkan uraian tersebut maka perumusan masalahnya adalah: Apakah tugas dan fungsi humas di Kantor Pemprov Sulut sudah optimal?

Adapun tujuan penelitian adalah untuk mengkaji tugas dan fungsi humas Pemerintah Propensi Sulawesi Utara dikaitkan dengan kompetensi petugas humas?

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Konsep *Public Relations***

*Public relations* adalah usaha yang direncanakan secara terus-menerus dengan sengaja, guna membangun dan mempertahankan pengertian timbal balik antara organisasi dan masyarakatnya.

Jadi arti dari *Public relations* adalah hubungan-hubungan dengan public/masyarakat. (Kustadi Suhandang 2004:29).

Selanjutnya konsep *Public relations* menurut IPRA (Internasional *Public relations* Association) adalah:

*"Fungsi manajemen yang khas mendukung pembinaan dan pemeliharaan jalinan bersama antara organisasi dengan publiknya mengenai komunikasi, pengertian, penerimaan dan kerjasama"*(Arifin,1998).

### **B. Tugas dan Fungsi Humas Pemerintah**

#### **Tugas Humas Pemerintah**

Dalam kehumasan, tidak saja dikenal *Public relations* perusahaan, tetapi dikenal juga *Public relations* pemerintah. Dalam *Public relations* pemerintah ada beberapa tugas yang diembannya, yaitu :

1. Mengamankan kebijakan pemerintah
2. Memberikan pelayanan dan menyebarkan pesan atau informasi
3. Menjadi komunikator dan mediator yang proaktif dalam menjembatani kepentingan instansi serta menampung aspirasi dan memperhatikan apa yang diinginkan masyarakat.
4. Berperan serta dalam menciptakan iklim yang kondusif dan dinamis demi stabilitas dan keamanan politik serta membantu pemerintah dalam mewujudkan program pembangunan nasional.

#### **Fungsi Humas Pemerintah**

Sam Black dalam buku *Practical Public relations*, membagi dua bentuk humas pemerintah yaitu humas pemerintah pusat dan humas pemerintah daerah/lokal.

#### **Fungsi Humas Pemerintah pusat**

1. Menyebarkan informasi secara teratur mengenai kebijakan, perencanaan, dan hasil yang telah dicapai.
2. Menerangkan dan mendidik public mengenai perundangan, peraturan-peraturan dan hal-hal yang bersangkutan dengan kehidupan rakyat sehari-hari.

#### **Fungsi Humas Pemerintah daerah**

1. Memelihara penduduk agar tahu jelas mengenai kebijakan lembaga beserta kegiatan sehari-hari.
2. Memberi kesempatan kepada mereka untuk menyatakan pandangan mengenai proyek baru yang penting sebelum lembaga mengambil keputusan.

3. Memberikan penerangan kepada penduduk sebagai cara pelaksanaan sistem pemerintah daerah dan mengenal hak-hak dan tanggung jawab mereka.
4. Mengembangkan rasa bangga sebagai warga Negara.

Seorang *Public relations Officer* di instansi/lembaga pemerintah tidak dapat ikut serta dalam menentukan kebijakan pemerintah dan ia harus mengikuti garis yang sudah ditentukannya kecuali bila didalam kegiatan organisasi, *Public relations* itu ditentukan sedemikian sedemikian rupa, sehingga ia selalu akan mengetahui keputusan yang akan diambil dan sebab-sebabnya sebelum diumumkan.

### **Kegiatan Humas Pemerintah**

Dalam rangka menunjang pelaksanaan dari tugas dan fungsinya, kegiatan yang harus dilakukan sebagai berikut;

1. Kemampuan untuk membangun dan membina saling pengertian antara kebijaksanaan dari pihak pimpinan instansi/lembaga dengan public internal dan eksternal.
2. Sebagai pusat pelayanan dan pemberian informasi atau narasumber berita baik berasal dari instansi/lembaga maupun berasal dari pihak publiknya.
3. Melakukan pendokumentasian dari setiap kegiatan publikasi dan peristiwa ajang khusus acara penting (*special events*) di lingkungan instansi/lembaganya, baik yang disimpan (dokumentasi) dalam bentuk media cetak maupun elektronik.
4. Mengumpulkan data dan informasi yang berasal dari berbagai sumber khususnya yang berkaitan dengan kepentingan bagi instansi/lembaga atau opini public yang berkembang sebagai upaya penelitian dan keperluan untuk menganalisis serta pengembangan rencana dan program kerja yang akan datang.
5. Kemampuan menciptakan produk-produk publikasi Humas seperti *news clipping, speech writing concept, news release, press release, internal PR magazine, brochure, company profile da annual report publications*.

### **Kemampuan yang harus dimiliki Humas Pemerintah**

Untuk menjalankan tugas humas pemerintah tersebut hendaklah seorang humas pemerintah harus memiliki kemampuan sebagai berikut :

1. Mengamati dan menganalisis setiap persoalan yang menjadi kepentingan instansi dan *stakeholders*-nya.
2. Harus mampu melakukan komunikasi dua arah yang mendukung kedua belah pihak.
3. Mempengaruhi dan menciptakan opini public yang menguntungkan bagi instansinya
4. Mampu menjalin hubungan yang baik dan kerjasama yang didasari dengan rasa saling percaya dengan semua pihak yang terkait.

### **Pengertian Citra/kesan Positif**

Kata citra sebenarnya dari sesungguhnya adalah gambar; rupa; bayangan; arca; keadaan; peranan; kedudukan; citra; gambaran; kesan mental. (Kamus Lengkap Bahasa Indonesia, 68:1994). Namun kata citra saat ini bisa digunakan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan sebuah situasi kesan dari sebuah tanggapan masyarakat.

### **Teori Fenomenologi**

Teori fenomenologi dari Alfred Schutz, sosiolog yang lahir di Vienna tahun 1899 sangat dipengaruhi oleh pemikiran Max Weber dalam teorinya Tindakan Sosial. Schutz

setuju dengan pemikiran Weber tentang pengalaman dan perilaku manusia dalam dunia sosial keseharian sebagai realitas yang bermakna secara sosial. Schutz menyebut manusia yang berperilaku tersebut sebagai "aktor". Ketika seseorang melihat atau mendengar apa yang dikatakan atau diperbuat aktor, dia akan memahami makna dari tindakan tersebut. Dalam dunia sosial hal demikian disebut sebagai sebuah "realitas interpretif

## **METODE PENELITIAN**

### **A. Metode Yang Digunakan**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Riset ini bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya (Kriyantono, 2010: 56). Sementara itu menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2000:3) metodologi kualitatif didefinisikan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Menurut mereka, pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara holistic (utuh).

### **B. Teknik Sampling dan Informan**

Riset ini tidak mengutamakan besarnya populasi atau sampilingnya sangat terbatas. Dengan kata lain bahwa yang menjadi subjek penelitiannya adalah para informan yakni para petugas humas yang ada di kantor pemerintah propinsi Sulawesi Utara yang dianggap memiliki kompetensi di bidangnya. Dengan demikian maka penentuan informan tidak berdasarkan pada jumlah karena yang dipentingkan adalah informasi/data yang mendalam. Jika data yang terkumpul mendalam dan bisa menjelaskan fenomena yang diteliti, maka hal ini dianggap cukup. Jadi di sini yang lebih ditekankan adalah persoalan kedalaman (kualitas) data bukan banyaknya (kuantitas) data. (Kriyantono, 2010:56-57).

### **C. Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian kualitatif, menyusun instrument riset kualitatif lebih bebas dan tidak terikat aturan. Peneliti bebas menggali data tanpa aturan-aturan ketat seperti pembuatan daftar pertanyaan, bebas memilih informan, bebas menilai keadaan, bebas penentuan data mana yang dipakai dan yang tidak sesuai dengan tujuan penelitiannya. Karena itu, instrumen pokok adalah peneliti sendiri. Jadi peneliti adalah alat pengumpul data. (Kriyantono, 2010:134)

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **A. Deskripsi Lokasi Penelitian**

Provinsi Sulawesi Utara mempunyai latar belakang sejarah yang cukup panjang sebelum daerah yang berada dipaling ujung utara Nusantara ini menjadi Provinsi Daerah Tingkat I. Sejarah Pemerintahan Daerah Sulawesi Utara, seperti halnya sejarah provinsi-provinsi lainnya di Pulau Sulawesi, beberapa kali mengalami perubahan administrasi pemerintahan.

## **Visi – Misi**

**Visi :** *"TERWUJUDNYA ORGANISASI PEMERINTAHAN DAERAH YANG EFEKTIF, EFISIEN, TRANSPARAN DAN AKUNTABEL DENGAN DIDUKUNG SUMBER DAYA APARATUR YANG PROFESIONAL"*

### **Misi:**

1. Membangun organisasi perangkat daerah yang tepat fungsi dan tepat ukuran dalam rangka penyelenggaraan dan pelayanan kepada masyarakat.
2. Mewujudkan organisasi yang mengakomodir urusan wajib dan pilihan menjadi kewenangan pemerintah provinsi.
3. Meningkatkan akuntabilitas organisasi perangkat daerah melalui implementasi manajemen kinerja yang efisien
4. Meningkatkan sistem pelayanan publik yang transparan dengan melibatkan partisipasi masyarakat.
5. Mewujudkan reformasi birokrasi di lingkungan pemerintah Provinsi Sulawesi Utara.
6. Membangun koordinasi dan sinergitas dalam rangka peningkatan kinerja organisasi perangkat daerah Provinsi Sulawesi Utara
7. Mewujudkan sumberdaya aparatur yang profesional.

### **Tujuan:**

1. Terselenggaranya tatakelola organisasi dalam rangka mendukung *good governance* guna terwujudnya reformasi birokrasi.
2. Tersusunnya organisasi yang memiliki kewenangan dan urusan yang sesuai TUPOKSI.
3. Tersusunnya organisasi yang miskin struktur dan kaya fungsi.
4. Terselenggaranya Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah dilingkungan Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara.
5. Terciptanya sumber daya aparatur yang profesional.

### **Sasaran:**

1. Mewujudkan sistem dan prosedur kerja di lingkungan Pemerintah Provinsi yang sesuai dengan aturan yang berlaku.
2. Terselenggaranya pelayanan publik yang transparan dan akuntabel.
3. Mewujudkan peraturan perundang-undangan bidang kelembagaan yang bersinergi.
4. Mewujudkan kelembagaan sesuai dengan kewenangan yang dimiliki.
5. Mewujudkan organisasi yang memiliki jabatan sesuai dengan beban kerja.
6. Mewujudkan SKPD Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara yang memahami mengimplementasikan SAKIP.

Informan dalam penelitian ini adalah karyawan di kehumasan pemprov SULUT mereka adalah Kepala Sub Bagian dua orang dan staf diambil tiga orang. Karakteristik informan dalam penelitian ini terdiri dari latar belakang ilmu dan lamanya mereka bekerja di bidang kehumasan.

Dalam penelitian mengenai hubungan Pemprov Sulut dengan karyawan internal dapat dijelaskan bahwa hubungan kerja terjalin dengan baik, koordinasi antara pimpinan dan karyawan berjalan dengan baik, karena adanya komunikasi yang terbuka antara pimpinan dan karyawan, komunikasi antara karyawan dengan karyawan yang ada di dalam internal kehumasan.

Teori Fenomenologi sangat terkait dengan penelitian ini, dimana perilaku manusia dalam kehidupan sehari-hari akan mempengaruhi kehidupan dunia sosial keseharian sebagai reaksi yang bermakna sosial, Seperti karyawan yang bekerja di bagian kehumasan menginginkan agar dapat maksimal dalam melaksanakan kinerja dengan sesama staf, saling berkomunikasi dalam menyelesaikan segala tugas sambil memahami keinginan masing-masing yang pada akhirnya akan melahirkan kebersamaan dalam menyelesaikan semua tugas. Pandangan interaksi sosial yang muncul bukan bermakna individual, tetapi bermakna dalam kebersamaan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

1. Kajian tugas dan fungsi Kehumasan Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara memperlihatkan kinerja yang baik, karena didalam pelaksanaan aktivitas dari semua staf yang ada di bagian kehumasan, terlihat dari kesibukan mereka yang sangat padat serta keseriusan mereka dalam menjalankan tugas dan fungsinya masing-masing. Staf kehumasan banyak melakukan tugas luar mendampingi pimpinan, sambil melakukan peliputan dan mengambil dokumentasi sebagai bahan untuk dijadikan berita, dan untuk keperluan dinas.
2. Humas Pemprov Sulut dalam menjalankan tugas dan fungsinya banyak mengalami kendala seperti: peralatan peliputan yang masih kurang menunjang, Sumber Daya Manusia yang belum memadai.

### B. Saran

Kehumasan Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara sebaiknya dalam merekrut karyawan/pegawai harus mengambil latar belakang pendidikan dari Ilmu Komunikasi Kehumasan (*Public relations*). Karyawan staf kehumasn harus dikutsertakan dalam pelatihan-pelatihan yang diselenggarakan oleh instansi Pusat maupun Daerah, untuk lebih meningkatkan kualitas SDM, agar mereka lebih kreativitas alam menjalankan tugas kerjanya

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Elvinaro, Dr, Msi. 2011. *Metodologi Penelitian untuk Public relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Effendy, Onong Uchjana, Prof. Drs, MA. 2003. *Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Lattimore, Dan, dkk. 2010. *PublicRelationsTeori dan Praktik* edisi 3. Jakarta: Salemba Humanika.
- Moleong,J. Lexy, Dr, MA, 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Rosdakarya.
- Rachmat Kriyantono, S.Sos, Msi. 2010. *Teknik Praktis Riset Komunikasi (Disertai Contoh Praktis Riset media, Public relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran)*. Jakarta: Kencana Prenada Media.
- Rhenald Kasali. 2005. *ManajemenPublicRelations*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.

- Rosady Ruslan, SH, MM.2004. *Metode Penelitian Public relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Sugiyono, Prof. Dr, 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- \_\_\_\_\_. 2001. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Suhandang, Kustadi, 2004. *Public relations Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sunarto,H. Prof, Dr, M.Si. 2013. *Humas Untuk Layanan Publik*. Jakarta: Universitas Prof.Dr. Moestopo (Beragama).
- Prof. Dr. Engkus Kuswarno, MS. 2009. *Fenomenologi Metode Penelitian Komunikasi Konsepsi, pedoman dan Contoh Penelitian Fenomena Pengemis di Kota Bandung*. Bandung: Widya Padjadjaran.
- Pemprov Sulut, Sekretariat Daerah, *Tugas dan fungsi Bagian Humas*. 2011. Manado.

**Sumber Lain:**

[www. Anneahira.com](http://www.Anneahira.com) (5/4/2013)

[www,wikipedia.com](http://www,wikipedia.com) (5/4/2013)