

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Humas (Hubungan Masyarakat) di semua negara khususnya negara berkembang seperti Indonesia sangat diperlukan karena humas merupakan kelanjutan dari proses penetapan kebijaksanaan, selain itu pelayanan kepada masyarakat dengan sikap yang disesuaikan dengan kepentingan semua orang, agar instansi dapat memperoleh kepercayaan dari publiknya. Pelayanan yang baik sangat penting demi terciptanya pengertian dan penghargaan sebaik-baiknya.

Humas merupakan bidang atau fungsi pelayanan publik yang diperlukan oleh setiap instansi, baik itu instansi yang bersifat komersial maupun instansi yang bersifat non komersial. Humas terdiri dari semua bentuk komunikasi yang terselenggara antara instansi yang bersangkutan dengan siapa saja yang berkepentingan dengan instansi tersebut, antara lain dengan masyarakat sebagai publik.

Aktivitas humas berkaitan dengan dua hal yaitu aktivitas yang berhubungan dengan manajemen dan aktivitas yang berhubungan dengan teknis. Dalam menjalankan fungsi manajemen, Humas menjadi bagian manajemen dari suatu instansi yang bertugas menjaga keseimbangan komunikasi antara internal instansi dengan eksternal instansi itu sendiri. Humas memiliki kewajiban untuk membangun saling pengertian dan

kerjasama yang baik antara instansi dengan publiknya agar tercipta iklim organisasi yang baik, maka pada akhirnya humas dapat membangun citra instansi yang positif dengan melakukan komunikasi yang baik dimata publik.

Fungsi teknis humas berhubungan dengan wewenang humas yang hanya menjalankan tugas dari pimpinan. Dalam hal ini seorang praktisi humas hanya berwenang dalam memberikan masukan kepada pimpinan dan bertindak sebagai pelaksana atas kebijakan yang diambil oleh pimpinan maka dari itu setiap instansi membutuhkan humas.

Dalam sebuah instansi khususnya di lingkup pemerintahan, humas memegang peranan yang sangat penting dan strategis. Selain itu sebagai sebuah kegiatan komunikasi, humas juga berfungsi sebagai jembatan untuk membangun suasana yang kondusif antar berbagai *stakeholders* instansi, baik internal maupun eksternal dalam rangka membangun *image* atau citra dari instansi pemerintah itu sendiri.

Humas sebagai juru bicara yaitu humas mempublikasikan tentang keunggulan daerahnya meliputi pembangunan pemerintahan serta mendokumentasikan segala bentuk kegiatan yang berkaitan dengan pemerintahan dan pembangunan dari daerah tersebut. Selain itu humas juga harus dapat menguasai dan menyelesaikan permasalahan yang ada dalam berbagai situasi, selain itu praktisi humas juga dituntut dapat menganalisis opini publik dan selanjutnya pada kondisi tertentu dapat memberikan masukan sebagai bahan pertimbangan kebijaksanaan pimpinan. Humas juga

harus peka untuk mendengar dan melihat segala pendapat dan aspirasi dari semua pihak dan mampu untuk membedakan antara yang harus dilakukan dan tidak. Selain itu humas juga sebagai mediator secara internal maupun eksternal sehingga tercipta hubungan yang harmonis.

Peran humas terdapat tiga aspek yang tidak bisa lepas dari humas yaitu: Informasi, Persuasi dan Komunikasi. Ketiga aspek tersebut sangat penting dalam keberhasilan pelaksanaan tugas humas tetapi yang terjadi di Indonesia khususnya di Yogyakarta masih banyak praktisi humas pada instansi pemerintah yang belum memahami perannya sehingga belum bisa bekerja dengan semestinya.

Di era keterbukaan ini seperti sekarang ini, praktisi humas akan sangat dibutuhkan oleh instansi baik instansi bersifat komersial atau non komersial dalam mengembangkan dan membentuk citra diri yang positif dan kegiatan humas tersebut tidak bisa lepas dari media massa karena memiliki peran yang sangat penting bagi sebuah instansi sebagai patner pembangunan. Media massa juga diharapkan memiliki hubungan yang harmonis dengan instansi tersebut. Sebagai jembatan arus informasi setiap instansi tentu telah memiliki lembaga kehumasan. Namun banyak lembaga kehumasan pada setiap instansi yang ternyata belum berjalan maksimal. Hal tersebut dikarenakan kurangnya pemahaman terhadap fungsi humas itu sendiri, hingga kini masih banyak pihak yang belum paham betul soal pers. Bahkan, kehadiran rekan pers

dianggap sangat berbahaya. Padahal media massa merupakan salah satu institusi dan profesi yang penting untuk digandeng dalam setiap pembangunan.

“Fenomena yang terjadi pada humas yang ada di Indonesia masih banyak praktisi humas yang masih alergi dengan keberadaan pers. Ironisnya banyak humas perusahaan atau organisasi yang hanya sebagai pembuat kliping surat kabar. Praktisi humas seringkali tidak konsisten, kurang strategis dan tidak peka terhadap fenomena yang terjadi di masyarakat luas. Sehingga terkesan tidak peduli. Hal ini lantaran humas kurang memahami dan kurang mengerti berbagai persoalan yang ada.

[\(http://humaspdg.wordpress.com/2010/05/15/peran-humas-bukan-sekedar-kliping-koran/](http://humaspdg.wordpress.com/2010/05/15/peran-humas-bukan-sekedar-kliping-koran/) akses tanggal 9 April 2012).

Pernyataan diatas membuktikan bahwa humas belum bekerja dengan semestinya sedangkan dalam perkembangan masyarakat yang semakin lama semakin kompleks dan seiring perkembangan teknologi, instansi yang tidak memiliki humas yang tidak menjalankan tugas dengan semestinya akan ditinggalkan publiknya. Karena saat ini instansi dalam mengkomunikasikan program yang ingin disampaikan kepada publik, tidak cukup hanya beriklan saja, melainkan pencitraan positif kepada publik merupakan hal penting yang harus dilakukan, maka dari itu setiap instansi harus melaksanakan peran sesuai dengan standar kompetensi yang ada.

Kompetensi Humas Pemerintah yang ada dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/ 12/ M.PAN/08/Tahun

2007 Pasal 21 menyebutkan bahwa ada empat kompetensi utama yang harus dimiliki oleh humas pemerintah yaitu:

- 1 Kompetensi keterampilan (*skill*): berbicara persuasive dan menulis efektif;
- 2 Kompetensi penguasaan wawasan (*knowledge*): pemahaman tentang media berita, pemahaman tentang aspek keuangan dan bisnis, pemahaman tentang proses manajerial;
- 3 Kompetensi manajerial: kecakapan dalam pemecahan masalah, kecakapan dalam pengambilan keputusan, kecakapan dalam menangani orang/publik;
- 4 Kompetensi profesionalisme: stabilitas emosi, berfikir logis dan kreatif, penyimak yang baik, antusiasme atas banyak hal, rasa ingin tahu ilmiah, penampilan dan etiket, beretika professional.

Penelitian ini dilakukan di Pemerintah Kabupaten Bantul yang meliputi Dinas Kesehatan, Dinas Kebudayaan & Perindustrian dan Dinas Perindustrian, Perdagangan & Koperasi. Alasan melakukan penelitian di Pemerintah Kabupaten Bantul karena Kabupaten Bantul merupakan daerah yang memiliki potensi yang tidak dimiliki oleh kabupaten lain. Potensi yang dimiliki oleh Kabupaten Bantul adalah bidang pariwisata, Kabupaten Bantul memiliki lebih banyak objek wisata dibandingkan dengan kabupaten lain.

No	Nama Kabupaten	Jumlah Objek Wisata
1	Kabupaten Bantul	108 Objek Wisata
2	Kabupaten Gunung Kidul	82 Objek Wisata
3	Kabupaten Kulon Progo	16 Objek wisata
4	Kabupaten Sleman	82 Objek wisata

Table diatas merupakan data yang di dapat dari website pada masing-masing kabupaten di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang meliputi Kabupaten Bantul, Kabupaten Gunung Kidul, Kabupaten Kulon Progo dan Kabupaten Sleman yang mencantumkan objek wisata, dari table diatas dapat dilihat bahwa objek wisata di Kabupaten Bantul lebih banyak dibandingkan Kabupaten lain, dimana objek wisata yang ada di Kabupaten Bantul perlu dikembangkan. Dalam pengembangan potensi tersebut membutuhkan peran serta humas supaya potensi tersebut bisa bermanfaat dan dapat membantu kemajuan perekonomian dan kesejahteraan masyarakat di Kabupaten Bantul.

Sedangkan alasan meneleliti di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Bantul karena seperti yang kita ketahui bahwa Kabupaten Bantul memiliki lebih banyak tempat pariwisata dibandingkan dengan Kabupaten lain, hal tersebut merupakan salah satu potensi yang dimiliki oleh Kabupaten Bantul yang perlu dikembangkan oleh praktisi humas supaya ada

perkembangan dari objek pariwisata tersebut sehingga menjadi lebih baik dan bermanfaat bagi kehidupan masyarakat Kabupaten Bantul.

Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi yang mengatur kegiatan usaha mengenai produk yang di hasilkan oleh Kabupaten Bantul, hal tersebut mempengaruhi kesejahteraan masyarakat, seperti yang banyak terjadi saat ini yaitu industri kecil yang merupakan bagian integral dari dunia usaha nasional mempunyai kedudukan, peranan dan potensi yang strategis terhadap tujuan pembangunan nasional pada umumnya dan pembangunan ekonomi pada khususnya, tetapi pada kenyataannya perkembangannya industri kecil masih banyak menghadapi berbagai kendala, diantaranya keterbatasan dalam hal modal, masalah pemasaran, ketrampilan kerja, bahan baku dan peralatan maupun manajemen usaha, dengan demikian peran humas sangat dibutuhkan dalam melaksanakan program yang bertujuan untuk mengembangkan potensi yang ada supaya dapat memperluas lapangan kerja/usaha sehingga membawa dampak pada penyerapan tenaga kerja dan peningkatan pendapatan masyarakat.

Dinas Kesehatan karena Dinas Kesehatan merupakan suatu lembaga atau instansi yang memegang peranan penting dalam hal pelayanan kesehatan dan pelayanan sosial pada masyarakat, banyaknya masalah kesehatan yang terjadi sehingga membuat Dinas Kesehatan diharuskan dapat menangani

masalah yang ada, diharapkan Dinas Kesehatan mempunyai program-program tertentu yang dapat mengurangi angka kesakitan dan kematian akibat penyakit yang diderita, selain itu supaya dapat mewujudkan tujuan program nasional pemerintah yaitu peningkatan strata kota sehat. Salah satu bagian yang dapat membantu Dinas Kesehatan dalam hal ini adalah humas, sehingga peran serta humas sangat dibutuhkan dalam mewujudkan program yang ada di Dinas Kesehatan.

Dari penjelasan data diatas yang menjadi perhatian penulis sehingga tertarik untuk meneliti peran humas Dinas Kesehatan, Dinas Kebudayaan & Pariwisata dan Dinas Perindustrian, Perdagangan & Koperasi Kabupaten Bantul, karena peneliti ingin mengetahui “Bagaimana peran yang dilakukan oleh humas di Dinas Kesehatan, Dinas Kebudayaan & Pariwisata dan Dinas Perindustrian, Perdagangan & Koperasi Kabupaten Bantul”, seperti yang disebutkan diatas bahwa humas diuntut untuk menjalankan tugas dengan semestinya karena jika tidak maka instansi dimana humas tersebut berkerja akan ditinggalkan oleh publik.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Dari latar belakang yang dikemukakan diatas dapat dijabarkan rumusan masalahnya yaitu: Bagaimana peran humas di Dinas Kesehatan, Dinas Kebudayaan & Pariwisata dan Dinas Perindustrian, Perdagangan & Koperasi Kabupaten Bantul?

### **C. TUJUAN PENELITIAN**

1. Untuk mengetahui peran humas di Dinas Kesehatan, Dinas Kebudayaan & Pariwisata dan Dinas Perindustrian, Perdagangan & Koperasi Kabupaten Bantul.
2. Sebagai acuan dasar untuk meningkatkan skill praktisi humas di Dinas Kesehatan, Dinas Kebudayaan & Pariwisata dan Dinas Perindustrian, Perdagangan & Koperasi Kabupaten Bantul.

### **D. MANFAAT PENELITIAN**

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ilmiah dan masukan atau bahan pertimbangan bagi semua pihak akan perkembangan ilmu komunikasi khususnya dalam bidang praktisi humas dan dalam mencapai praktek humas yang baik.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan wawasan, pengetahuan dan hasil dari penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk menunjukkan adanya persamaan dan perbedaan peran humas di Dinas Kesehatan, Dinas Kebudayaan & Pariwisata dan Dinas Perindustrian, Perdagangan &

Koperasi Kabupaten Bantul. Hasil penelitian ini sebagai bahan dasar bagi humas untuk dapat melaksanakan peran dengan baik.

## **E. KERANGKA TEORI**

### **1. Definisi Humas Pemerintah**

Humas merupakan sebuah profesi yang didalamnya terdapat tugas dan peranan yang erat kaitanya dengan kegiatan komunikasi. Bagaimana humas merancang sebuah informasi dan kemudian dikomunikasikan serta dimengerti publik. Humas dituntut untuk bisa menciptakan sebuah komunikasi dua arah yang dapat menimbulkan adanya saling pengertian, seperti yang disebutkan oleh Rosandi Ruslan, 2002:325 sebagai berikut:

“Humas pemerintah merupakan suatu alat atau saluran (*The PR as tools or channels of government publication*) untuk mempelancar jalannya interaksi dan penyebaran informasi mengenai publikasi pembangunan nasional melalui kerja sama dengan pihak pers, media cetak atau elektronik dan hingga menggunakan media tradisional lainnya (wayang kulit atau wayang goleh dan lain sebagainya)”.

Dari definisi diatas ditujukan untuk membantu memahami apa itu humas dan apa yang dilakukannya, serta bagaimana humas berhubungan dengan instansi. Teori diatas menjelaskan bahwa humas merupakan suatu kegiatan menyampaikan informasi secara teratur dan berkesinambungan di dalam instansi sebagai suatu rangkaian program terpadu. Jadi, dari kegiatan tersebut humas berupaya untuk mempengaruhi publik agar memberikan opini

yang positif bagi instansi dan sama sekali bukanlah kegiatan yang sifatnya sembarangan atau dadakan. Selain itu juga bertujuan menciptakan dan memelihara saling pengertian maksudnya adalah untuk memastikan bahwa instansi tersebut senantiasa dimengerti oleh pihak-pihak lain yang turut berkepentingan. Dengan demikian berarti instansi juga harus memahami setiap kelompok individu yang terlibat didalam instansi tersebut supaya penyampaian informasi berjalan dengan lancar.

Humas berperan sangat penting dalam instansi dimana humas tersebut bekerja. Humas menjadi nafas instansi tersebut bekerja karena berhasil atau tidaknya sebuah instansi tergantung pada kinerja dari humas tersebut, humas harus membangun hubungan yang baik secara internal maupun eksternal sehingga publik memberikan penilaian yang baik terhadap instansi tersebut, dan dapat menimbulkan opini publik positif dan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat.

*“In Government as in any other organizations public relations is a management function that help define objectives and philosophies while also helping the organizations adapt to the demands of its constituencies and environment. Public relations practitioners whether called public information officer, public affairs officers, press secretaries, or just plain administrative aides still communicate with all relevant internal and external publics to make organizations goals and societal expectations consistent. Dipemerintahan seperti di perusahaan lainnya humas merupakan fungsi manajemen yang bertugas membantu mencapai tujuan dan membantu organisasi beradaptasi dengan lingkungan, Praktisi PR disebut juga sebagai informasi publik, karena humas menangani urusan publik, berkaitan dengan pers atau*

membantu administrasi dalam berkomunikasi dengan seluruh publik internal dan eksternal yang terkait untuk mencapai tujuan organisasi dan sesuai dengan harapan masyarakat (Baskin, 1997:393)".

Tidak jauh berbeda dengan humas perusahaan, dalam humas pemerintah juga mempunyai peran sebagai pelaksana dari fungsi manajemen, tetapi dalam pelaksanaan fungsi dan tugas humas yang berbeda seperti yang disebutkan oleh (Rosandi Ruslan, 2002:323) yang menyebutkan sebagai berikut:

“Perbedaan pokok antara fungsi dan tugas humas pemerintah dengan non pemerintah yaitu tidak ada sesuatu yang diperjualbelikan, walaupun humas pemerintah juga melakukan hal yang sama dengan kegiatan publikasi, promosi dan periklanan, tetapi lebih menekankan pada *public services* atau demi meningkatkan pelayanan umumnya”

Dari pendapat-pendapat diatas menyebutkan bahwa humas melakukan semua kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau perusahaan dalam rangka mengorganisasikan dan mengkomunikasikan segala sesuatu untuk mencapai saling pengertian yang lebih baik antara instansi dengan publik yang dituju baik internal maupun eksternal dengan tujuan menciptakan opini publik yang positif untuk mendukung kelangsungan hidup instansi.

## **2. Peran dan Fungsi Humas**

Dalam menjalankan organisasi atau perusahaan, tidak bisa terlepas dari peranan seluruh elemen perusahaan termasuk peran dari humas dan tidak

bisa dipungkiri bahwa humas memiliki peran yang sangat penting dalam sebuah instansi.

*“Public relations plays a part in a wide variety of ways throughout all our lives, depending on our particular needs at the time. If used properly it can inform, educate, reassure, evoke, sympathy, arouse interest in or an acceptance of situations. Similarly, in the world of business, public relations affects all types of organizations, large or small, whether commercial or non-commercial charitable or in the public sector. Humas (Hubungan masyarakat) memainkan peranan dalam berbagai cara seluruh hidup kita. tergantung pada kebutuhan tertentu kita pada saat itu. Jika digunakan properti dapat menginformasikan, mendidik, meyakinkan, membangkitkan, simpati, membangkitkan minat atau penerimaan situasi. Demikian pula, dalam dunia bisnis, hubungan masyarakat mempengaruhi semua jenis organisasi, besar atau kecil, baik atau komersial atau non-komersial di sektor publik (Hanslowe, 2003:1)”*

Mengacu pada pendapat Cutlip, (2006:45-47), bahwa peran humas mempunyai empat peran utama yaitu:

1. Teknik Komunikasi merupakan praktisi yang melakukan peran ini menyediakan keahlian ilmu komunikasi dari jurnalistik (menulis), mengedit, membuat pesan secara audiovisual yang dibutuhkan untuk melaksanakan program humas.
2. *Expert Prescriber* (pakar perumus) peran ini sebagai ahli. Praktisi humas melakukan riset dan menentukan masalah humas, membangun program dan tanggung jawab terhadap pelaksanaan program.
3. Fasilitator komunikasi peran ini, praktisi humas bertindak sebagai pihak yang menyediakan dan menjaga saluran komunikasi yang

berkesinambungan dan berkelanjutan bagi organisasi dan publiknya.

Praktisi ini sebagai *liaison, interpreter, dan mediator*.

4. Fasilitator Pemecahan Masalah pada peran ini humas membantu departemen lain dalam organisasi dalam menangani masalah humas yang mereka hadapi. Peran ini melibatkan subsistem lain dalam organisasi dan membantu mereka dalam merencanakan dan melaksanakan program humas itu sendiri.

Jika keempat peran ini dapat dilaksanakan oleh humas maka kinerja humas akan berjalan secara maksimal karena dengan demikian humas dapat menjalankan fungsi-fungsinya secara lebih baik, namun masih banyak instansi yang praktisi humas hanya menjalankan peranan teknisi karena apa yang mereka lakukan sudah ditentukan oleh bagian lain dalam instansi.

Idealnya humas itu dimasukan dalam staf inti, langsung berada di bawah pimpinan, supaya lebih mampu dalam menjalankan tugasnya. Dengan posisi tersebut, humas dapat mengetahui langsung latar belakang dari sesuatu keputusan yang diambil oleh pimpinan lembaga, sehingga humas langsung mendapat bahan informasi untuk disampaikan kepada publik yang bersangkutan. (Rachmandi, 1992:79).

Humas mempunyai fungsi timbal balik yaitu kedalam dan keluar, yang dimaksud kedalam, humas berfungsi membangun dan membina iklim kerja

yang baik terhadap orang yang duduk dalam struktur instansi, wajib menyerap reaksi, aspirasi, opini khalayak tersebut yang diserasikan demi kepentingan lembaga dan tujuan bersama, serta berusaha mengenali, mengidentifikasi hal-hal yang dapat menimbulkan gambaran yang negatif didalam masyarakat sebelum kebijakan instansi dijalankan. Sedangkan yang dimaksud keluar yaitu berfungsi sebagai mengupayakan tumbuhnya sikap dan opini publik positif terhadap segala kebijakan instansi yang dapat mengangkat dan mempertahankan citra dari instansi tersebut.

Kedua fungsi tersebut apabila dilaksanakan dengan seksama akan mendukung tercapainya tujuan instansi untuk itu seorang humas harus peka terhadap pendapat umum akan lebih jauh lagi dapat berubah menjadi tindakan yang cukup berpengaruh atau bahkan merugikan instansi jika tidak ditangani.

“Fungsi humas pemerintah adalah sebagai juru bicara lembaga, fasilitator, memberi pelayanan informasi kepada publik, menindaklanjuti pengaduan publik, menyediakan informasi tentang kebijaksanaan, program, produk dan jasa lembaga, menciptakan iklim hubungan internal dan eksternal yang kondusif dan dinamis, serta menjadi penghubung lembaga dengan pemangku kepentingan”.(Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/ 12/ M.PAN/ 08/ Tahun 2007, Pasal 6)

Fungsi humas pemerintah seperti praktisi humas lainnya, berusaha untuk mencapai saling pengertian antara lembaga dan publik. Humas bertugas mengukur pendapat tentang sebuah rencana masyarakat, mengatur efektivitas hubungan masyarakat, membangun pesan untuk audiens internal dan

eksternal, dan mengukur efektivitas seluruh proses. yang paling dasar dari fungsi humas di pemerintahan adalah untuk membantu menentukan dan mencapai tujuan program pemerintah, untuk meningkatkan respon dan pelayanan pemerintah, serta untuk menyediakan masyarakat dengan informasi yang cukup untuk menunjang keberhasilan dari pemerintahan itu sendiri. (Baskin, 1997:396)

### **3. Tugas dan Kegiatan Humas**

Peran humas tidak terlepas dari tugas Cutlip, (2006:41-42) juga menyatakan bahwa tugas humas meliputi:

- a. Menulis dan mengedit: menyusun rilis berita dalam bentuk cetak atau siaran, cerita *feature*, *newsletter* untuk karyawan dan *stakeholder eksternal*, *korespondensi*, pesan website dan pesan media online lainnya.
- b. Hubungan media dan penempatan media: mengontak media Koran, majalah, suplemen mingguan, penulis *freelance*, dan publikasi perdagangan agar mereka mempublikasikan atau menyiarkan berita.
- c. Riset: mengumpulkan informasi tentang opini publik, tren, isu yang sedang muncul iklim politik dan peraturan perundangan, liputan media, opini kelompok kepentingan dan pandangan-pandangan lain berkenaan dengan *stakeholder* organisasi.

- d. Manajemen dan administrasi: pemograman dan perencanaan dengan bekerja sama dengan pimpinan, menentukan kebutuhan, menentukan prioritas, mendefinisikan publik, setting dan tujuan dan mengembangkan strategi dan taktik.
- e. *Konseling*: memberi saran kepada manajemen dalam masalah sosial, politik, peraturan, berkonsultasi dengan tim manajemen mengenai cara menghindari dan merespon krisis dan bekerja sama membuat keputusan untuk menyusun strategi untuk mengolah atau merespons isu-isu yang sensitif atau kritis.
- f. *Acara special*: mengatur dan mengelolah *konferensi press, konvensi, open house*, memotong pita, *grand opening*, perayaan ulang tahun, acara pengumpulan dana dan kegiatan khusus lainnya.
- g. Pidato: tampil didepan kelompok, melatih orang member kata sambutan dan mengelola biro juru bicara untuk melaksanakan platform organisasi di depan audiens penting.
- h. *Training*: mempersiapkan eksekutif dan juru bicara lain untuk menghadapi media dan tampil dihadapan publik. Member petunjuk kepada orang lain yang ada di organisasi untuk meningkatkan keahlian menulis dan berkomunikasi.
- i. Kontak: sebagai penghubung dengan media, komunitas, kelompok internal dan eksternal lainnya.

Humas pemerintah mempunyai tugas yang tidak jauh berbeda dengan humas pada perusahaan seperti yang tercantum pada Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 15 Tahun 2007 pasal 16, yang menyebutkan tugas humas meliputi:

- a. Menyusun rencana kegiatan;
- b. Menyiapkan bahan kerja;
- c. Menyelenggarakan pengumpulan data dan informasi, menginventarisasi permasalahan yang berkaitan dengan kehumasan;
- d. Pembinaan dan pelaksanaan hubungan masyarakat;
- e. Melaksanakan hubungan pemerintah daerah dengan masyarakat umum dan organisasi kemasyarakatan / lembaga swadaya masyarakat (LSM);
- f. Melaksanakan inventarisasi, dokumentasi dan distribusi informasi bahan-bahan penerbitan dan pemberitaan;
- g. Melaksanakan pelayanan informasi dan komunikasi;
- h. Memberikan saran dan pertimbangan kepada atasan mengenai langkah-langkah atau tindakan yang diambil sesuai bidang tugasnya;
- i. Menginventarisasi, mengidentifikasi dan menyiapkan bahan pemecahan permasalahan sesuai bidang tugasnya;
- j. Melaksanakan tugas lain yang diberikan dan diperintahkan oleh atasan;
- k. Mengevaluasi dan menyusun laporan pelaksanaan tugas.

Melihat tugas humas diatas dapat dilihat bahwa praktisi humas tidak lepas dari kegiatan yang mendukung keberhasilan dari kinerja humas mempunyai fungsi yang sangat penting dalam mempengaruhi tercapai atau tidaknya tujuan sebuah organisasi atau perusahaan dan dari pernyataan kegiatan humas diatas, menurut Cutlip, (2006:11-27) menyebutkan bahwa kegiatan humas meliputi:

- a. Hubungan Internal: bagian khusus dari humas yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan saling bermanfaat antara manajer dan karyawan tempat organisasi mengantungkan kesuksesannya.
- b. *Publisitas*: informasi yang disediakan oleh sumber luar yang digunakan oleh media karena informasi itu memiliki nilai berita, metode penempatan pesan dimedia ini adalah metode yang tak bisa dikontrol sebab sumber informasi tidak memberi bayaran kepada media untuk pemuatan informasi tersebut.
- c. *Advertising*: informasi yang ditempatkan di media oleh sponsor tertentu yang jelas identitasnya yang membayar untuk ruang dan waktu penempatan informasi tersebut. ini adalah metode terkontrol dalam menempatkan pesan dimedia.
- d. *Press agentry*: penciptaan berita dan peristiwa yang bernilai berita untuk menarik perhatian media massa dan mendapat perhatian publik.

- e. *Public affairs*: bagian khusus dari humas yang membangun dan mempertahankan hubungan pemerintah dan komunitas lokal dalam rangka mempengaruhi kebijakan publik.
- f. *Lobbying*: bagian khusus dari humas yang berfungsi untuk menjalin dan memelihara hubungan dengan pemerintah terutama dengan tujuan mempengaruhi penyusunan undang-undang dan regulasi.
- g. Manajemen isu: proses proaktif dalam mengantisipasi, mengidentifikasi, mengevaluasi dan merespon isu-isu kebijakan publik yang mempengaruhi hubungan organisasi dengan publik mereka.
- h. Pengembangan: bagian khusus dari humas dalam organisasi nirlaba yang bertugas membangun dan memelihara hubungan dengan donor dan anggota dengan tujuan mendapatkan dana dan dukungan sukarela.

Mengacu pada pendapat F. Rachmadi 1992:82 menyebutkan bahwa dalam rangka pelaksanaan fungsinya, humas pemerintah pada dasarnya melakukan kegiatan-kegiatan sebagai berikut:

- a. Membina pengertian khalayak atas kebijakan instansi dalam hal ini, khalayak yang menjadi sasaran terdiri dari:
  - 1) Khalayak internal atau karyawan di lingkungan instansi itu sendiri.

- 2) Khalayak eksternal, seperti media massa, instansi lain, pemuka-pemuka masyarakat dan masyarakat umum.
- b. Menyelenggarakan dokumentasi mengenai kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh instansi.
  - c. Memonitor dan mengevaluasi tanggapan dan pendapat umum masyarakat. Dalam rangka ini, humas harus melakukan komunikasi dan membina hubungan baik dengan masyarakat. Dari dialog yang dilakukan oleh humas dengan masyarakat itu akan lahir tanggapan-tanggapan dan pendapat masyarakat yang merupakan input yang amat berharga bagi instansi.
  - d. Mengumpulkan data dan informasi. Data dan informasi dapat di peroleh secara aktif yaitu dengan mengumpulkan dan menghubungi pihak /sumber yang kompeten, dan dapat juga dilakukan secara pasif, yakni menerima dari berbagai sumber. Hasil pengumpulan data kemudian diolah, dianalisis dan dibuat kesimpulan. Berbagai sumber dalam masyarakat itu terutama untuk masukan kepada pejabat pengambilan keputusan. Dalam memproduksi informasi perlu diperhatikan:
    - 1) Sifat informasi yang bisa bersifat rahasia/tidak rahasia, tinggi-rendah nilai aktualitas bagi khalayak dan jangkauan kepentingan masyarakat.

- 2) Golongan sasaran yang dituju.
  - 3) Media yang dimiliki.
  - 4) Media yang digunakan dan dimanfaatkan.
- e. Mengkoordinasikan lalu-lintas informasi di dalam lingkungan instansi.
- f. Mengatur penyelenggaraan konferensi pers, *press tour*, *press interview* dengan pimpinan.

Secara keseluruhan tugas dan kegiatan yang dilakukan oleh humas adalah bertujuan untuk menjalin hubungan dengan baik dengan semua pihak khususnya dengan pihak yang berhubungan dengan organisasi yang bersangkutan, dengan adanya hubungan baik maka akan adanya opini publik yang positif dan membentuk toleransi serta adanya saling kerja sama, dengan demikian dapat mencegah timbul balik konflik atau mencegah konflik.

## **F. Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus. Menurut Kriyantono, (2008:65) pengertian dari metode studi kasus adalah metode riset yang menggunakan berbagai sumber data (sebanyak mungkin data) yang bisa digunakan untuk meneliti, menguraikan dan menjelaskan secara luas berbagai aspek individu, kelompok, suatu program, organisasi atau peristiwa secara sistematis. Penelaah berbagai sumber data ini membutuhkan

berbagai macam instrument pengumpulan data. Karena itu, periset dapat menggunakan wawancara mendalam, observasi, dokumentasi-dokumentasi, rekaman, bukti-bukti fisik yang lainnya.

Penelitian studi kasus merupakan strategi yang cocok digunakan untuk menjawab rumusan masalah “*how*” (bagaimana) atau “*why*” (mengapa), disamping itu penelitian studi kasus juga dianggap relevan dalam penelitian kontemporer (masa kini) di dalam kehidupan nyata.(Yin, 2000:1). Dengan menggunakan metode studi kasus peneliti berupaya menelaah sebanyak mungkin data mengenai objek yang diteliti. Setiap analisis kasus mengandung data berdasarkan wawancara, data berdasarkan dokumen dan pernyataan orang lain mengenai kasus yang diteliti.

Inti dari studi kasus adalah berusaha untuk menyoroti suatu keputusan atau seperangkat keputusan mengapa keputusan tersebut diambil, bagaimana proses dan apa hasilnya, oleh karena itu penyelidikan mendalam merupakan hal yang tepat dilakukan untuk menghasilkan gambaran dengan lengkap mengenai apa yang diteliti.

## **1. Jenis Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas maka peneliti menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Jenis penelitian

deskriptif kualitatif yaitu suatu penelitian yang menghasilkan data secara deskriptif (penggambaran) yang berupa fakta-fakta tertulis maupun lisan dari setiap perilaku orang-orang yang dicermati dan penelitian ini tidak mengadakan perhitungan. Data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka. Hal ini disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif. Selain itu, semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti. Menurut Jalaluddin Rakhmad (2001:34) penelitian deskriptif merupakan suatu penelitian yang bertujuan melukiskan secara sistematis fakta atau karakteristik bidang tertentu secara faktual dan cermat dan bertujuan sebagai berikut:

- a. Mengumpulkan informasi aktual secara rinci yang melukiskan gejala yang ada
- b. Mengidentifikasi masalah atau memeriksa kondisi dan praktek yang berlaku
- c. Membantu perbandingan atau evaluasi
- d. Menentukan apa yang dilakukan orang lain dalam menghadapi masalah yang sama dan belajar dari pengalaman mereka untuk menetapkan rencana dan keputusan pada waktu yang akan datang.

## **2. Waktu dan Tempat Penelitian**

Waktu penelitian mulai dilakukan pada bulan Februari 2012 sampai bulan Februari 2013 dan penelitian dilakukan di Dinas Kesehatan, Dinas Kebudayaan & Pariwisata dan Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi Kabupaten Bantul.

## **3. Teknik Pengumpulan Data**

### **a. Wawancara**

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moeleong, 2007:186).

Wawancara ini merupakan proses interaksi sosial dan komunikasi untuk mendapatkan informasi yang jelas dan mendalam tentang berbagai aspek yang berhubungan dengan permasalahan penelitian. Dalam pengumpulan data, pihak pencari informasi melakukan wawancara langsung berupa serangkaian tanya jawab kepada informan (narasumber).

Wawancara dilakukan secara bebas terpimpin yakni Tanya jawab yang dilakukan secara bebas, namun berkaitan erat dengan masalah yang akan

diangkat yaitu Peran Humas (Hubungan Masyarakat) di Dinas Kesehatan, Dinas Kebudayaan & Pariwisata dan Dinas Perindustrian, Perdagangan & Koperasi Kabupaten Bantul. Dalam proses wawancara menggunakan instrument interview guide. Adapun kriteria informan yang dibutuhkan yaitu:

- 1) Dinas Kesehatan: wawancara dilakukan pada kepala bagian promosi yaitu Ibu Dewi karena bagian promosi merupakan bagian yang berhubungan dengan masyarakat dalam mempromosikan program dan menjalankan peran humas di Dinas Kesehatan Kabupaten Bantul, dengan demikian diharapkan program-program yang dibentuk oleh Dinas Kesehatan dapat mengurangi angka kesakitan dan kematian akibat penyakit yang diderita, selain itu supaya dapat mewujudkan tujuan program nasional pemerintah yaitu peningkatan strata kota sehat.
- 2) Dinas Kebudayaan & Pariwisata: wawancara dilakukan pada kepala bagian pemasaran yaitu Bapak Karman, bagian pemasaran merupakan bagian yang menggantikan peran humas dan berhubungan langsung dengan masyarakat dalam rangka memasarkan kebudayaan dan pariwisata di Kabupaten Bantul karena seperti yang diketahui Kabupaten Bantul memiliki lebih banyak tempat pariwisata dibandingkan dengan Kabupaten lain, hal tersebut merupakan salah satu potensi yang dimiliki oleh Kabupaten Bantul yang perlu

dikembangkan oleh praktisi humas supaya ada perkembangan dari objek pariwisata tersebut sehingga menjadi lebih baik dan bermanfaat bagi kehidupan masyarakat Kabupaten Bantul.

- 3) Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi: wawancara dilakukan pada kepala bagian program yaitu Bapak Iwan, bagian program merupakan bagian yang menggantikan peran humas di Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi dalam membentuk program dan berhubungan langsung dengan masyarakat dalam mensosialisasikan kebijakan, dengan demikian peran humas sangat dibutuhkan dalam melaksanakan program yang bertujuan untuk mengembangkan potensi yang ada supaya dapat memperluas lapangan kerja/usaha sehingga membawa dampak pada penyerapan tenaga kerja dan peningkatan pendapatan masyarakat.

b. Dokumen

Pengumpulan data-data dan teori yang relevan dalam penelitian ini menggunakan bahan-bahan tertulis. Sumber bukti yang dijadikan fokus bagi pengumpulan data adalah surat-surat, memorandum, pengumpulan resmi, agenda, kesimpulan-kesimpulan pertemuan, laporan-laporan peristiwa tertulis lainnya, dokumen, administratif-proposal, laporan kemajuan dan dokumen

lainnya. Penelitian-penelitian, evaluasi-evaluasi resmi, kliping-kliping, dan artikel-artikel lain(Yin, 2000:10 1-102).

Dalam pengumpulan data-data berupa dokumen yang berhubungan dengan peran humas di Dinas Kesehatan, Dinas Kebudayaan & Pariwisata dan Dinas Perindustrian, Perdagangan & Koperasi Kabupaten Bantul yang berupa *leaflet*, artikel-artikel dan dokumen lainnya yang relevan dengan permasalahan yang diteliti.

#### **4. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif. Menurut Kriyantono, (2008:194) mengatakan bahwa riset kualitatif adalah riset yang menggunakan cara berfikir induktif, yaitu cara berfikir yang berangkat dari hal-hal yang khusus (fakta empiris) menuju hal-hal yang umum (tataran konsep).

Inti dari analisis kualitatif terletak pada tiga proses yang berkaitan yaitu: mendeskripsikan fenomena, mengklasifikasikan dan bagaimana konsep-konsep yang muncul antara satu dengan yang lainnya saling berkaitan. Analisis data kualitatif yang dilakukan mengacu pada peran humas yang ada di Pemerintah Kabupaten Bantul, Maka data-data ini diperoleh dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber yaitu dari hasil

wawancara yang dilakukan, dokumentasi, dan observasi. Selanjutnya diambil sesuai dengan relevansi atau kebutuhan penelitian ini.

Dalam penelitian ini data dianalisis secara deskriptif kualitatif dengan mengikuti langkah-langkah analisis data model yang dikemukakan oleh Miles dan Hubermans (1992:16-20)

- a. Reduksi data adalah proses pemilihan, perumusan penelitian perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data-data yang ada pada data yang relevan atau sesuai dengan permasalahan penelitian.
- b. Penyajian data yaitu penyusunan data-data yang telah diperoleh dengan menggambarkan fenomena atau keadaan sesuai dengan data yang telah direduksi secara sederhana sehingga mudah dipahami biasanya dalam bentuk test naratif. Dengan melihat penyajian-penyajian kita dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan, berdasarkan pemahaman yang didapati dari penyajian data.
- c. Kesimpulan yaitu dengan menyimpulkan permasalahan yang menjadi pokok penelitian dalam rumusan masalah, sehingga dapat ditarik sesuatu kesimpulan untuk penyelesaian permasalahan yang didapati dari penyajian data.

## **5. Teknik Keabsahan Data**

Teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi data. Triangulasi data berusaha untuk mengecek kebenaran data yang telah dikumpulkan, dan berusaha untuk mengecek kebenaran data tertentu dengan data yang diperoleh dari sumber lain. Definisi Triangulasi data teknik pemeriksaan keabsahan data untuk memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. (Moleong. 2007:179)

Dengan menggunakan teknik Triangulasi dapat mempertinggi validitas, memberi kedalaman hasil penelitian sebagai pelengkap apabila data yang diperoleh dari sumber pertama masih ada kekurangan, agar data yang diperoleh dapat dipercaya , maka data yang diperoleh tidak hanya dari satu sumber saja tetapi juga berasal dari sumber-sumber lain yang terkait dengan subjek penelitian.