Peran Humas Dalam Membangun Citra Pemerintahan Sumatera Utara Pada Kantor Biro Humas Gubernur

The Role of Public Relations in Building the Image of North Sumatra Government at the Office of the Public Relations Bureau of the Governor

Dolly Indra Syahputra^{1)*}, Yan Hendra²⁾ & Taufik Wal Hidayat¹⁾

1) Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area, Indonesia

2) Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Indonesia

Diterima: Mei 2019; Disetujui: Juni 2019; Dipublish: Juni 2019

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya peran humas dalam membangun citra pemerintah. Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan peran humas dalam membangun citra pemerintah Sumatera Utara. Teori yang dipakai dalam penelitian ini antara lain teori tentang komunikasi, kehumasan dan teori tentang citra. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode dekriptif kualitatif. Data penelitian dikumpulkan dengan cara mewawancarai beberapa narasumber. Narasumber penelitian ini adalah personil pada bagian humas Pemprov Sumut antara lain kasubbag humas dan empat orang staf humas, hasil penelitian menunjukkan bahwa peran humas dalam membangun citra Pemprov Sumut terlihat dari peran humas sebagai penasihat ahli, peran humas sebagai pemecah masalah, peran humas sebagai fasilitator komunikasi. Secara keseluruhan dapat dijelaskan bahwa humas pemerintah Sumatera Utara telah menjalankan perannya dalam membangun citra pemerintah Sumatera Utara.

Kata Kunci: Peran, Humas, Citra

Abstract

This research is motivated by the importance of public relations role in building the image of government. The purpose of this study is to explain the role of public relations in building the image of the government of North Sumatra. Theories used in this study include the theory of communication, public relations and the theory of image. The type of this research is qualitative research using qualitative descriptive method. Research data collected by interviewing some resource. Resource persons of this research are personnel in public relations department of North Sumatra such as public relations sub-chairman and four public relations staff, research result shows that public relations role in building image of North Sumatra is seen from public relations role as expert advisor, public relations role as problem solver, public relations role as communication facilitator. Overall it can be explained that the public relations of North Sumatra government has done its role in building the image of North Sumatra government.

Keywords: Role, Public Relations, Image

How to Cite: Syahputra, D.I. Hendra, Y. & Hidayat, T.W. (2018). Peran Humas Dalam Membangun Citra Pemerintahan Sumatera Utara Pada Kantor Biro Humas Gubernur. *PERSPEKTIF*, 8 (1): 24-29

*Corresponding author:

E-mail: : dollyindrasyah9@gmail.com

PENDAHULUAN

Humas merupakan 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 memiliki peran penting dalam membantu menginformasikan pada publik internal (dalam organisasi) dan publik eksternal (luar organisasi) dengan menyediakan informasi akurat dalam format yang mudah dimengerti sehingga ketidakpedulian akan suatu organisasi, produk atau tempat dapat diatasi melalui pengetahuan dan pengertian.

Humas juga harus dapat menciptakan ketertarikan publik dalam suatu situasi atau serial situasi, yang bisa jadi berpengaruh besar dalam suatu organisasi atau sekelompok orang. Menggunakan strategi kehumasan dalam hal ini bisa menjadi sangat efektif. Masyarakat mungkin bersikap melawan pada sebuah situasi karena mereka tidak mengerti apa yang sedang terjadi, atau mengapa hal tersebut terjadi.

Profesi humas mempunyai peran kunci untuk menjelaskan sebuah situasi atau kejadian dengan sejelas-jelasnya sehingga ketidakpedulian dan bahkan sikap menentang, yang menjadi atmosfer di sekelilingnya dapat diputar menjadi pengertian dan penerimaan. Dengan mengemukakan informasi secara jelas dan tidak biasa, umumnya merupakan cara yang berhasil untuk meraih simpati. Namun kesalahan umum yang terjadi adalah program humas dianggap sebagai program jangka pendek dan program penanggulangan reaktif saat terjadi hal-hal yang tidak diinginkan kala hubungan dengan masyarakat menjadi buruk.

Peranan humas di lingkungan pemerintahan sangat penting dalam membangun citra positif bangsa dan negara. Apalagi pemerintah tengah menghadapi berbagai persoalan kemasyarakatan yang mendasar, yakni peningkatan investasi guna mengurangi kemiskinan dan pengangguran. Sebuah organisasi khususnya di-dalam lingkup pemerintahan daerah, humas memegang peranan yang sangat penting dan strategis.

Sebagai sebuah kegiatan komunikasi, humas juga berfungsi sebagai jembatan untuk

membangun suasana yang kondusif dalam kerangka *win-win solution*, antar berbagai *stakeholder* organisasi, baik internal maupun eksternal dalam rangka membangun *image* atau citra dari organisasi pemerintah itu sendiri. Humas dalam lembaga pemerintahan merupakan suatu keharusan fungsional dalam rangka tugas penyebaran informasi tentang kebijakan, program dan kegiatan-kegiatan lembaga pemerintahan dan kepada masyarakat.

Humas juga merupakan kelanjutan dari proses, penetapan kebijakan pemerintah, pemberi layanan informasi kepada masyarakat, sehingga humas itu bisa memperoleh kepercayaan dari publiknya, yaitu masyarakat dalam arti luas. Oleh karena itu sikap dan pelayanan yang baik sangat penting demi terciptanya citra yang baik. Salah satu tujuan keberadaan Biro Humas pada Kantor Gubernur Daerah Provinsi Sumatera Utara adalah untuk menyampaikan informasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Dinas atau instansi di lingkup Pemerintah Provinsi Sumatera Utara masih banyak yang tidak memiliki perangkat kehumasan, humas kadang disatukan dalam satu bagian yang sering tergabung dengan protokol. Sehingga kegiatan kehumasan pada instansi pemerintah cenderung hanya ada pada saat pelaksanaan kegiatan atau acara kedinasan saja, dengan istilah humas, publikasi, dan dokumentasi. Hal ini tentu tidak akan bisa meningkatkan citra lembaga itu sendiri.

Mengingat tugas Kepala Biro Humas Kantor Gubernur Sumatra Utara yang sangat kompleks maka tidak mungkin seorang pimpinan akan menangani semua kegiatan secara langsung. Dengan demikian, sesuatu yang harus dilakukan oleh Biro Humas Provinsi Sumatera Utara dalam hubungannya dengan publik, Oleh karena itu, humas berfungsi untuk memberikan informasi kepada masyarakat dan sekaligus menjadi jembatan komunikasi antara masyarakat dengan pemerintah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak

menguji hipotesis atau membuat prediksi. Penelitian dengan metode deskriptif kualitatif yaitu teknik yang menggambarkan, memaparkan dan menginterpretasikan objek yang diteliti dengan sistematis sehingga peneliti dapat mengetahui bagaimana peran humas dalam membangun citra dan pemaknaan perilaku komunikasi interpersonal melalui observasi dan wawancara mendalam terhadap informan. (Sugiyono, 2012).

Dalam penelitian ini, instrumen utama terletak pada peneliti yang berperan sebagai pengumpul data dengan terjun langsung ke lapangan guna keperluan pengumpulan data melalui observasi dan wawancara melakukan analisis sampai kepada menyimpulkan hasil penelitian (Moleong, 2007).

Data yang dikumpulkan melalui wawancara yang mendalam pada setiap subjek penelitian. Wawancara ini merupakan wawancara tatap muka antara peneliti dan narasumber, dengan teknik wawancara mendalam untuk mendapatkan data

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data dari hasil penelitian pada penelitian ini didapatkan melalui wawancara mendalam yang dilakukan oleh Peneliti pada kurun waktu satu bulan dari tanggal 15 Maret 2017 s/d 15 April 2017. Dimana seluruh informan yang melakukan wawancara mendalam adalah kasubbag biro humas dan staf kantor biro humas Gubernur Sumatera Utara.

Berdasarkan wawancara mendalam yang dilakukan peneliti terhadap informan mengenai Bagaimana Peran Humas Dalam Membangun Citra Pemerintahan Sumatera Utara (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Kantor Biro Humas Gubernur Sumatera Utara) diperoleh hasil yang hampir sama antara jawaban yang satu dengan jawaban lainnya dari masing-masing informan.

Hasil penelitian merupakan proses penelitian lapangan yang telah dilakukan peneliti selama kurun waktu satu bulan dengan pemenuhan persyaratan dan pengurusan surat izin penelitian mulai dari Universitas Medan area Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Komunikasi, dan Kantor Biro Humas menyetujui untuk mengambil riset pengambilan data untuk skripsi.

Hingga persetujuan dari Kasubbag Biro Humas dan Staf Biro Humas yang diwawancarai sebagai informan penelitian. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif tentang bagaimana Peran Humas Sebagai Penasihat Ahli, Fasilitator dan Pemecah Masalah Dalam Membangun Citra Pemerintah Sumatera Utara (Pada Kantor Biro Humas Gubernur Sumatera Utara).

Hasil wawancara yang diperoleh dari kelima informan tentang Peran Humas Sebagai Penasihat Ahli, Fasilitator dan Pemecah Masalah dalam membangun Citra Pemerintah Sumatera Utara (Pada Kantor Biro Humas Gubernur Sumatera Utara) telah diperoleh jawaban dari kelima informan yang memberikan jawaban atau pendapat yang hampir sama karena adanya unit kehumasan pada setiap instansi pemerintah merupakan suatu keharusan fungsional dalam rangka penyebaran tentang aktivitas instansi tersebut baik kedalam maupun keluar yaitu kepada masyarakat pada umumnya. Humas merupakan suatu alat untuk memperlancar jalannya interaksi serta penyebaran informasi serta publikasi melalui pers, radio, televisi, dan media lainnya. Singkatnya, humas sebagai komunikator mempunyai fungsi ganda yaitu: Keluar memberikan informasi kepada khalayak sesuai dengan kebijaksanaan instansinya dan kedalam wajib menyerap reaksi dari khalayak untuk kepentingan instansinya. (A.W.Widjaja, 1993) dalam hubungan masyarakat di pemerintah, perlu sekali diadakan penelitian-penelitian tentang opini publik terhadap instansi-instansi itu secara keseluruhan.

Humas pemerintahan, berbagai kegiatan yang perlu diperhatikan antara lain membina pengertian pada khalayak/publik terhadap kebijaksanaan pimpinan termasuk pemberian dan pelayanan informasi, menyelenggarakan dokumentasi kegiatan-kegiatan pokok instansi pemerintah terutama menyangkut publikasi, memonitor dan mengevaluasi tanggapan dan pendapat masyarakat, mengumpulkan data dan informasi yang datang dari berbagai sumber, bentuk produk humas yang dihasilkan seperti majalah, buletin, *press release*, poster, folder, pamflet, selebaran, dan lain-lain.

Peran *public relations* (PR) merupakan salah satu kunci penting untuk pemahaman fungsi *public relations* dan komunikasi

organisasi, Peranan *public relations* (PR) menurut Grunig (1995:16) dalam bukunya berjudul *Excellence in Public Relations and Communication Management*.

Kutipan yang ditulis Onong Ucjana Effendy di dalam buku berjudul *Human Relations dan Public Relations* (1993:196), Kolonel Wiliam P. Nuckols Direktur kursus *public relations pada United States Army Air Forces* memberikan sebuah ilustrasi kepada para tarunanya mengenai *purel*.

Public Relations adalah cermin yang anda pegang di depan organisasi anda, sehingga anda, organisasi yang anda wakili, dan publik dapat melihat segala sesuatu yang terdapat pada cermin tersebut. Jika cermin itu kotor, retak, dan banyak goresan, akan merefleksikan pantulan *image* yang rusak dari wajah organisasi anda itu sebenarnya. Akan tetapi apabila cermin itu bersih cemerlang, akan terlihat bagaimana organisasi anda itu sebenarnya, terang dan jelas.

Dengan demikian Kasali (1994) memberikan citra atau kesan yang baik mengenai organisasi yang diwakilinya itu. Oleh sebab itu, humas pemerintah harus mampu membangun citra positif baik ke dalam maupun ke luar. Citra dari suatu organisasi secara keseluruhan jadi bukan citra atas produk dan pelayanannya saja. Pembentukan citra menurut Frank Jefkins mengungkapkan bahwa citra dari organisasi secara keseluruhan jadi bukan citra atas produk atau pelayanannya. Citra ini terbentuk dari banyak hal-hal yang dapat meningkatkan citra suatu perusahaan antara lain sejarah atau riwayat hidup perusahaan yang gemilang. Keberhasilan dibidang keuangan yang pernah diraih, keberhasilan ekspor, hubungan yang baik dengan stakeholder, reputasi maupun prestasi yang baik dan masih banyak lagi.

Citra sendiri menurut Jefkins (1995) dalam bukunya *Public Relations* Edisi Keempat adalah kesan, gambaran, impresi yang tepat (sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya) atau sosok keberadaan, berbagai kebijakan, personil, produk atau jasa-jasa dari suatu organisasi atau perusahaan.

Menurut Asumpta (2005), citra adalah kesan perasaan, gambaran diri publik terhadap perusahaan; kesan yang sengaja diciptakan dari suatu objek atau organisasi. Sehingga Peran Humas Sebagai Penasihat Ahli, Fasilitator dan Pemecah Masalah

dalam membangun Citra Pemerintah Sumatera Utara (Pada Kantor Biro Humas Gubernur Sumatera Utara) yaitu: Informan I (*key informan*) peran humas sebagai penasihat ahli adalah memberikan opsi-opsi jalan memecahkan suatu masalah dan masukan dan peran humas sebagai penasihat ahli harus dapat menyelesaikan masalah dengan publiknya karena humas adalah orang yang pertama sekali yang harus mengetahui masalah dan menyelesaikannya dan solusi yang diberikan. Humas sebagai penasihat ahli banyak terutama pihak humas menyarankan solusi pertama adalah musyawarah mendengarkan dari pihak-pihak terkait tentang masalah yang sedang terjadi dan apabila cara itu tidak berhasil selanjutnya akan dicari solusi yang lain.

Informan II adalah peran humas sebagai penasihat ahli adalah sebagai pemberi solusi atau penengah contohnya jika ada masalah harus mempertemukan kedua belah pihak untuk menemukan solusi terbaik dan peran humas sebagai penasihat ahli harus dapat menyelesaikan masalah dengan publiknya contohnya konflik yang terjadi antara wartawan dan satpol PP harus dipertemukan kedua pihak dan peran humas selaku perpanjangan tangan pemprov untuk mencari solusi. Solusi yang diberikan humas sebagai penasihat ahli adalah meminta maaf satu sama lain dengan tidak menimbulkan masalah lain lagi di depan.

Selanjutnya menurut informan III adalah peran humas sebagai penasihat ahli adalah humas memberikan saran/masukan serta informasi yang digunakan sebagai masukan dan peran humas sebagai penasihat ahli harus dapat menyelesaikan masalah dengan publiknya dan tergantung pada permasalahan yang sering terjadi, serta pemahaman terhadap kedua belah pihak karena humas hanya sebagai penengah dan solusi yang diberikan humas sebagai penasihat ahli adalah jalan keluar terhadap manajemen dan publik untuk menyelesaikan masalah.

Selanjutnya menurut informan IV peran humas sebagai penasehat ahli adalah humas memberikan nasihat dan solusi serta informasi yang digunakan sebagai masukan dan yang terakhir. Informan V peran humas sebagai penasihat ahli sangat benar karena tugas humas adalah memberikan informasi,

mendidik, meyakinkan, meraih simpati, dan membangkitkan ketertarikan masyarakat akan sesuatu atau membuat masyarakat mengerti dan menerima sebuah situasi

Sehingga ditarik kesimpulan bahwa peran humas sebagai penasihat ahli dalam membangun Citra Pemerintah Sumatera Utara (Pada Kantor Biro Humas Gubernur Sumatera Utara) humas adalah penengah, pendengar dan memberikan solusi kedua pihak dengan mendengarkan permasalahan terlebih dahulu.

Menurut Kasali (1994:60) Peran Humas Sebagai Penasihat Ahli adalah: "Seorang praktisi pakar humas yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya. Hubungan praktisi humas seperti hubungan dokter dan pasiennya, artinya pihak manajemen bertindak pasif untuk menerima atau mempercayai apa yang telah disarankan oleh pakar humas tersebut dalam mengatasi persoalan".

Peran humas sebagai fasilitator komunikasi dalam membangun Citra Pemerintah Sumatera Utara (Pada Kantor Biro Humas Gubernur Sumatera Utara) menurut informan adalah humas sebagai fasilitator komunikasi antara pemerintah dan publik pertama pihak humas mendengarkan apa yang sedang terjadi kepada manajemen kemudian mencari jalan keluar seperti manajemen harapkan dan humas sebagai fasilitator komunikasi mempertemukan dengan publik dan membicarakan hal terkait.

Cara yang dilakukan oleh humas sebagai fasilitator untuk berkomunikasi dengan publik membuat surat, agar humas menyampaikan kepada gubernur kemudian menginformasikan pada publik dan gubernur sehingga menentukan hasil suatu acaranya kapan, dimana dan apa yang dilakukan oleh humas jika gubernur melakukan suatu kegiatan dalam memfasilitator atau mediator agar masyarakat mengetahui apa yang sedang gubernur lakukan adalah membuat *release* berita terhadap gubernur dan mengirimkannya kepada media-media cetak sehingga kegiatan gubernur dapat dilihat masyarakat atau yang dilakukan oleh humas jika gubernur melakukan suatu kegiatan dalam memfasilitator atau mediator agar masyarakat mengetahui apa yang sedang gubernur lakukan pihak humas Pemprov

sumut mempunyai wartawan kemudian tugas wartawan adalah meliput, menulis berita tentang gubernur kegiatan gubernur dan apabila ada acara dikemudian hari Humas membuat berita supaya dipajang. Dari teori Kasali (1994:60) dan pendapat informan hampir sama yaitu Peran Humas Sebagai Fasilitator Komunikasi adalah "Humas bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya. Dipihak 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 baik dari kedua belah pihak".

Peran Humas Sebagai Pemecah Masalah dalam membangun Citra Pemerintah Sumatera Utara (Pada Kantor Biro Humas Gubernur Sumatera Utara) menurut informan adalah cara humas dalam memecahkan sebuah masalah yang sedang dihadapi Pemprov Sumatera Utara mengumpulkan setiap humas dan membahas jalan keluar yang sedang dihadapi oleh Pemprov Sumut dan berkoordinasi dengan biro hukum tentang kelanjutan masalah dan cara humas mengatasi persoalan apabila pimpinan/instansi mengalami masalah pihak humas akan berkonsultasi dengan pihak biro hukum tentang masalah yang dihadapi.

Humas mengambil tindakan dalam memecahkan masalah secara profesional contohnya tentang masalahnya tentang Pemprovsu itu lebih wewenang biro hukum dan apabila masalah citra buruk pimpinan kami menentukan staf terkait untuk menyelesaikan masalah tersebut. Peran humas dalam mengatasi masalah-masalah yang timbul di dalam lingkungan kerja itu sendiri apabila masalah dilingkungan kerja humas berkordinasi dengan pimpinan-pimpinan dari suatu tempat supaya jalan penyelesaian masalah-masalah diselesaikan dikarenakan humas sudah mempunyai wewenang terhadap tempat tersebut. Dan teori Kasali (1994:60) Peran Humas Sebagai Pemecah Masalah

"Peran Humas dalam proses pemecahan persoalan ini merupakan bagian dari tim manajemen. Hal ini dimaksudkan untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai

penasihat hingga mengambil tindakan eksekusi (keputusan) dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan profesional”.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan maka peneliti menyimpulkan sebagai berikut: Peran humas sebagai penasihat ahli agar humas dapat membangun citra yang baik harus dapat menyelesaikan masalah dengan publiknya khususnya di Pemerintahan Sumatera Utara apalagi humas adalah orang yang pertama sekali yang harus mengetahui masalah dan menyelesaikannya dengan membangun hubungan yang harmonis antara pihak internal dan eksternal sehingga dapat memberikan solusi yang terbaik dan dapat diselesaikan secara kekeluargaan dan musyawarah. Peran humas sebagai fasilitator komunikasi untuk dapat meningkatkan citra yang baik humas seharusnya dalam hal penyebaran informasi antara pemprov dan publik yang baik di Pemerintahan Sumatera Utara adalah humas mencari jalan keluar yang terbaik dengan cara-cara persuasif sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku sehingga dapat berjalan dengan baik. Serta dalam penyebaran informasi kegiatan pemerintahan Sumatera Utara khususnya kegiatan gubernur, kebijakan dan pembangunan di Sumatera Utara ini humas memfasilitator dengan membuat *realese update* berita seperti media cetak dan

media massa *online* serta *update website* pemprov Sumut sendiri setiap saat. Peran humas sebagai pemecah masalah agar dapat memecahkan masalah di Pemerintahan Sumatera Utara sehingga terbangunnya citra yang baik. Sebab humas berperan penting dimana dalam mengatasi dan memecahkan masalah yang dihadapi seperti masalah internal dan eksternal termasuk dengan masyarakat haruslah secara profesional dengan mengambil tindakan-tindakan mulai dari menegur lisan dan tulisan sesuai dengan ketentuan prosedur hukum yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

- Asumpta.R. (2005). *Dasar-Dasar Public Relations*, Jakarta: PT. Grafindo.
- Dozier, D. Gruning, J.E. & Gruning, L.A. (1995). *Excellence in Public Relations and Communication Management*, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Effendy, O.U. (1993). *Human Relations dan Public Relations*, Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Jefkins, F. (1995). *Public Relations*, Jakarta: PT. Erlangga.
- Kasali, R. (1994). *Manajemen Public Relations: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*, Jakarta: PT. Pustaka Utama Grafiti.
- Moleong, J.L. (1991). *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Sugiyono, (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA.
- Widjaja, A.W. (1993). *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.