

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**PROGRAM LAYANAN HUMAS
SEKRETARIAT DAERAH KOTA TANJUNGPINANG
MENUJU *GOOD GOVERNANCE*
(Studi Pada Bagian Humas dan Protokol Sekretariat
Daerah Kota Tanjungpinang)**



UNIVERSITAS TERBUKA

TAPM diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Magister Sains dalam Ilmu Administrasi Publik

Disusun oleh:

ELVI ARIANTI

NIM 018253659

PROGRAM PASCA SARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2013

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIARI

TAPM yang berjudul Program Layanan Humas Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang Menuju Good Governance (Studi Pada Bagian Humas dan protokol Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang) adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Batam, Juli 2013

Yang Menyatakan,



(ELVI ARIANTI, S.Pt)

NIM. 018253659

ABSTRAK
Program Layanan Humas Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang
Menuju *Good Governance*
(Studi Pada Bagian Humas dan protocol Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang)

Elvi Arianti
Universitas Terbuka
Elvi_humas@yahoo.co.id

Kata Kunci : Humas, *Good Governance*

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dan dilakukan untuk mengetahui tugas, fungsi, peran, serta program layanan yang telah dilaksanakan Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang. Disamping itu juga untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap tugas, fungsi, peran Humas serta merumuskan rencana strategi dan tindak lanjut dari Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang untuk mengoptimalkan peran dan fungsi kehumasan menuju *good governance*. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif.

Subyek penelitian yang menjadi target kuisioner terbuka, wawancara dan survey/informan kunci (*key informan*) adalah pegawai Pemerintah Kota Tanjungpinang, wartawan media cetak dan elektronik, tokoh masyarakat, dan LSM. Data primer didapat dari kuisioner terbuka, wawancara dan survey. Data skunder didapat dari Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa peran, fungsi dan kerja humas dipengaruhi oleh faktor eksternal yang berpengaruh terhadap kinerja Pemerintah Kota Tanjungpinang. Humas sudah berupaya meningkatkan pelayanan masyarakat dan menjalankan sejumlah program dan kegiatan, namun hal tersebut dirasa belum mampu

memenuhi keinginan stakeholder dan baru sebatas memenuhi kebutuhan Pemerintah Kota Tanjungpinang. Humas dalam menyampaikan informasi juga dinilai kurang transparan. Untuk itu diharapkan Humas dapat berpijak pada kode etik kehumasan, serta dapat menyampaikan informasi secara transparan sesuai dengan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik. Agar hubungan Humas dengan pers dan masyarakat senantiasa terjalin dengan baik, maka organisasi perlu mengupayakan strategi-strategi sesuai visi dan misi Kota Tanjungpinang periode 2013-2018.

UNIVERSITAS TERBUKA

ABSTRACT
Public Relations Service Secretariat Office of Tanjungpinang District
Towards *Good Governance*
(Studies of the role of public relations and protocol offices
Tanjungpinang District Secretariat)

Elvi Arianti
The Open University Indonesia
Elvi_humas@yahoo.co.id

Keywords : Public Relations, *Good Governance*

This study utilized a qualitative research to determine the duties, functions, roles, and services that have been implemented by Public Relations and Protocol office Tanjungpinang District Secretariat. In addition, study also aim at exploring the perception of the duties, functions, role of public relations and develop strategic plans to optimize the roles and functions of Public Relations Tanjungpinang District Secretariat toward good governance. Data analysis methods used in this research is descriptive analysis. The study used open questionnaire, interview and survey. The data was collected from informants who are officials in Tanjungpinang city Government, journalists of print and electronic media, public figures, and the NGO. Primary data obtained from open questionnaires, interviews and surveys. The secondary data were collected from the Public Relations and Protocol Tanjungpinang Regional Secretariat.

The study showed that the roles, functions and Public Relations were influenced by external factor that affected the performance of the government of Tanjungpinang. Public Relations role working to improve public services by offering a number of programs and activities still not able to meet the expectations of stakeholder but only meet the needs of the Tanjungpinang City Government. The role of Public Relations in conveying information was

also considere less transparent. Public Relations is the refore expected to be based on the code of ethics of Public Relation, and can convey information in a transparent manner in accordance with the laws of the Law No. 14 Year 2008 regarding Public Information Disclosure. The relationship between the press and the public is always well maintained, the organization should develop strategies according to the new vision and mission of the City of Tanjungpinangperiode 2013-2018.

UNIVERSITAS TERBUKA

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Program Layanan Humas Sekretariat Daerah Kota
Tanjungpinang Menuju *Good Governance* (Studi Pada Bagian
Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang)

Penyusun TAPM : ELVI ARIANTI, S.Pt

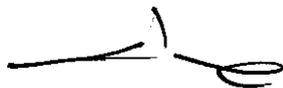
NIM : 018253659

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Hari/Tanggal : 7 Juli 2013

Menyetujui :

Pembimbing II,



Daryono, SH, MA, Ph.D
NIP. 19640722 198903 1 019

Pembimbing I,



Dr. H. Syafril Evi MS, S.Sos, MM
NIP. 19561229 198503 1 006

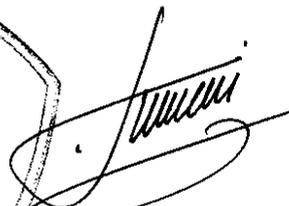
Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik Program Magister
Administrasi Publik

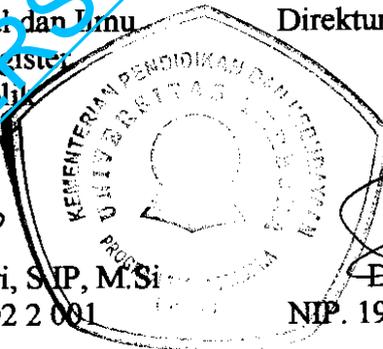


Florentina Karah Wulandari, S.IP, M.Si
NIP. 19710609 199802 2 001

Direktur Program Pascasarjana



Dr. Suciati, M.Sc
NIP. 19520213 198503 2 001



UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN

Nama : ELVI ARIANTI, S.Pt
 NIM : 018253659
 Program Studi : Magister Administrasi Publik
 Judul Tesis : Program Layanan Humas Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang
 Menuju *Good Governance* (Studi Pada Bagian Humas dan Protokol
 Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang)

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Komisi Penguji TAPM Program Pascasarjana
 Program Studi Administrasi Publik Universitas Terbuka pada:

Hari/Tanggal : Minggu / 7 Juli 2013
 Waktu : 11.00 s.d 13.00 WIB

dan telah dinyatakan LULUS

KOMISI PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji : Dr. Ir. Sri Harjati, MA :
 NIP. 19620911 198803 2 002

Penguji Ahli : Prof. Dr. Aries Djaenuri, MA :

Pembimbing I : Dr. H. Syafril Evi MS, S.Sos, MM :
 NIP. 19561229 198503 1 006

Pembimbing II : Daryono, SH, MA, Ph.D :
 NIP. 19640722 198903 1 01

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis telah dapat menyelesaikan penelitian dan penyusunan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) yang berjudul “ Program Layanan Humas Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang Menuju *Good Governance* (Studi Pada Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang). Penulisan TAPM (tesis) ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Sains Program Pascasarjana Universitas Terbuka.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, mulai perkuliahan sampai pada penulisan TAPM ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

- (1) Ibu Dr. Suciati, M.Sc selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka;
- (2) Ibu Florentina Ratih Wulandari, S.IP, M.Si selaku Ketua Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka;
- (3) Bapak Paken Pandiangan, S.Si, M.Si selaku Kepala UPBJJ-UT Batam penyelenggara Program Pascasarjana;
- (4) Bapak Dr.H.Syafrial Evi MS, S.Sos, MM selaku Pembimbing I dan Bapak Daryono, SH, MA, Ph.D selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan TAPM ini;

- (5) Ibu Dr. Sri Harijati, MA selaku Ketua Komisi Penguji dan Bapak Prof. Dr. Aries Djaenuri, MA selaku Penguji Ahli;
- (6) Bunda Hj. Suryatati A Manan Mantan Walikota Tanjungpinang yang selalu memberi penulis semangat dan dorongan agar tidak mudah menyerah pada keadaan. Semboyan ibu “sekali layar terkembang pantang surut kebelakang” sebagai cambuk bagi penulis yang takkan pernah dilupakan;
- (7) Bapak Drs. Surjadi, MT Kepala Satpol PP Kota Tanjungpinang yang juga selalu memberi penulis motivasi dan solusi;
- (8) Rekan-rekan Humas Bapak Said Husein, Ibu Herawati, Andika, Feby, Desti, Sari dan wartawan Anwar, Abas, Andre, Desy, Lilis, Sony, Feri, Chailrul. Tak lupa pula Bapak Kherjuli dan Bapak Muslim yang sudah berpartisipasi aktif hingga penulis dapat menyelesaikan tulisan ini;
- (9) Para Sahabat yang sudah menyumbangkan pemikiran dan saran Dr. Rika Azmi, S.P, MM dan Muhammad Syukri, SP, M.Si,
- (10) Bunda tercinta Nurtamah, Kakak Desnita, SE, Adik Hendra, Ita Anita, SE, dan Gusrianto yang selalu memberi dukungan moril dan do’a untuk penulis;
- (11) Suami tercinta Bambang Joko Maryitno yang selalu mendukung karir penulis, serta putra-putri tersayang Hezka Fitrianda dan Yoga Mas Agung.
- (12) Rekan-rekan dan semua pihak yang telah membantu penulis sehingga selesai TAPM ini.

Semoga TAPM ini dapat memberikan manfaat untuk kita semua dan menjadi ibadah disisi-Nya. Amin.

Batam, Juli 2013

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK		i
ABSTRACT		iii
LEMBAR PERSETUJUAN		iv
LEMBAR PENGESAHAN		v
KATA PENGANTAR		vi
DAFTAR ISI		ix
DAFTAR TABEL		xii
DAFTAR GAMBAR		xiii
DAFTAR LAMPIRAN		xiv
BAB I	PENDAHULUAN	1
	A. Latar Belakang Masalah	1
	B. Perumusan Masalah Penelitian	10
	C. Tujuan Penelitian	10
	D. Kegunaan Penelitian	11
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	12
	A. Kajian Teoritik	12
	1. Humas (<i>Public Relations</i>)	15
	2. Tugas dan Fungsi Humas	48
	Pemerintah	
	3. Teori Tata Pemerintahan Yang Baik	
	(<i>Good Governance</i>).....	20
	4. Strategi	21
	B. Penelitian Terdahulu	34

	C. Kerangka Berfikir	38
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	41
	A. Desain Penelitian	41
	B. Populasi dan Sampel	41
	C. Lokasi dan Waktu Penelitian	43
	D. Prosedur Pengumpulan Data	44
	E. Sumber Data	46
	F. Metode Analisis Data	49
BAB IV	TEMUAN DAN PEMBAHASAN	53
	A. Gambaran Umum Daerah Penelitian	53
	1. Keadaan Geografis Kota Tanjungpinang	53
	2. Penduduk dan Perkembangannya	56
	3. Struktur Organisasi	61
	B. Deskripsi Data	68
	C. Interpretasi Hasil Penelitian	71
	1. Tugas, Fungsi, peran Serta Program Layanan Humas	71
	2. Persepsi Masyarakat Terhadap Tugas, Fungsi, peran Serta Program Layanan	79
	3. Rencana Strategi Dan Tindak Lanjut	84
	D. Pembahasan	90
	1. Tugas, Fungsi, peran Serta Program Layanan Humas	90
	2. Persepsi Masyarakat Terhadap Tugas, Fungsi, peran Serta Program Layanan	96
	3. Rencana Strategi Dan Tindak Lanjut	101

BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	116
	A. KESIMPULAN	116
	B. SARAN	117

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Program dan Kegiatan Bagian humas dan protokol	9
Tabel 2. Matrik Kelengkapan Metode Pengumpulan Data	47
Tabel 3. Luas Wilayah Administrasi Kota Tanjungpinang	54
Tabel 4. Jumlah Penduduk Per Kecamatan	57
Tabel 5. Komposisi Penduduk Menurut Jenis Kelamin	59
Tabel 6. Komposisi Penduduk Menurut Laju Pertumbuhan	60
Dan Kepadatan	
Tabel 7. Komposisi Penduduk Menurut Kelompok Umur	61
Dan Jenis Kelamin	

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Fungsi Humas	24
Gambar 2. Model Strategi Pengembangan Masyarakat	31
Gambar 3. Kerangka Pemikiran	39
Gambar 4. Presentase Luas Wilayah Kota Tanjungpinang	55
Gambar 5. Grafik Jumlah Penduduk Per Kecamatan	57
Gambar 6. Presentase Penduduk Menurut Jenis Kelamin	59

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemerintah Indonesia telah mengesahkan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik dan mulai berlaku dua tahun setelah diundangkan. Undang-undang yang terdiri dari 64 pasal ini pada intinya selain menjamin dibukanya hak masyarakat atas informasi publik, Undang-Undang ini juga secara langsung mengamankan setiap badan publik dapat menyelenggarakan mekanisme yang mendorong terciptanya pengelolaan dan pelaksanaan informasi yang baik. Dengan lahirnya Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tersebut menjadi tantangan baru bagi pemerintah, karena secara nyata merupakan upaya mewujudkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan *Good Governance* atau tata kelola pemerintah yang baik, serta untuk mengukur sejauh mana kemampuan mengubah kultur birokrat Indonesia yang masih dinilai negatif oleh masyarakatnya.

Kita mengenal dua istilah yang hampir sama yaitu *Good governance* (tata pemerintahan yang baik) dan *good government* (pemerintahan yang baik). Perbedaan kedua konsep tersebut terletak pada bagaimana cara penyelenggaraan otoritas politik, ekonomi dan administrasi pengelolaan suatu bangsa. Dalam konsep *good governance* mengandung makna bagaimana suatu bangsa mendistribusikan kekuasaan dan mengelola sumber daya dan masalah yang dihadapinya, mendorong perubahan sosial dalam masyarakat Indonesia kearah penyelenggaraan birokrasi yang transparan dan akuntabel, peran *publik service* menjadi penting. Hal ini memberi

Seiring dengan reformasi yang terjadi di Indonesia yang telah peluang terhadap unit Hubungan Masyarakat (Humas) berkembang cepat, dengan memperbaiki paradigma lama serta mengembangkan bentuk arena kajian baru sehingga keterpakaiannya dirasakan oleh masyarakat (Morissan, 2008). Pengelolaan informasi ini diwujudkan dalam bentuk pelembagaan Humas. Di era penguatan kelembagaan, peran Humas menjadi sangat vital. Hal itu disebabkan betapa pentingnya membangun *image* bagi suatu organisasi dalam kaitannya dengan paradigma baru pelayanan berbasis publik. Humas yang di dalam konsep semula adalah PR, maka perannya adalah untuk mengkomunikasikan lembaga dimaksud dengan publik atau masyarakat, sehingga Humas menjadi garda terdepan bagi lembaga untuk mengintrodusir apa dan bagaimana lembaga tersebut terkait dalam relasinya dengan masyarakat.

Dunia kehumasan telah mengalami perkembangan yang cepat. Pada awalnya Humas hanya berfungsi untuk memberikan informasi dari internal organisasi kepada masyarakat atau pihak umum kemudian berubah menjadi bagian dari strategi organisasi untuk mengangkat citra atau nama baik (*goodwill*) dimata publik melalui pengelolaan informasi yang baik. Informasi merupakan suatu hal yang harus dikelola, termanage secara baik dan profesional. Informasi akan memberikan keuntungan apabila dikelola dengan baik, disisi lain akan merugikan apabila gagal dalam mengelola dan dimanfaatkan oleh pihak-pihak lain dengan tujuan negatif. Dunia Humas saat ini sudah memasuki era yang disebut era kompetisi, di mana pembentukan, pemeliharaan dan peningkatan citra termasuk reputasi menjadi sangat krusial. Humas adalah fungsi manajemen yang mengevaluasi opini, sikap, dan perilaku publik, mengidentifikasi kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur suatu

individu atau sebuah organisasi dengan kepentingan publik, dan merencanakan serta melaksanakan program aksi untuk memperoleh pengertian dan dukungan publik. Citra dan reputasi dibangun melalui kegiatan Humas, karena Humas semakin tidak bisa dicegah kehadirannya untuk kepentingan organisasi baik itu organisasi komersial atau nonkomersial. Aktivitas Humas sehari-hari adalah menyelenggarakan komunikasi timbal balik (*two way communication*) antara organisasi dan publiknya, yang bertujuan untuk menciptakan saling pengertian dan dukungan bagi tercapainya suatu tujuan tertentu, kebijakan, kegiatan produksi barang atau pelayanan jasa, dan sebagainya, demi kemajuan dan reputasi positif organisasi. Jadi kegiatan Humas tersebut sangat erat hubungannya dengan pembentukan opini publik dan perubahan sikap masyarakat. Bidang Humas sangat luas dan menyangkut hubungan dengan berbagai pihak. Humas bukan sekadar *relations*, meskipun *personal relations* mempunyai peranan yang sangat besar dalam kampanye, misalnya. Humas juga bukan sekadar menjual senyum, propaganda dengan tujuan memperoleh kemenangan sendiri, atau mendekati pers dengan tujuan untuk memperoleh suatu pemberitaan.

Lebih dari itu, Humas mengandalkan strategi, yakni agar organisasi disukai oleh pihak-pihak yang berhubungan. Pihak yang berhubungan dengan organisasi ini disebut *stake holders* atau mereka yang mempertaruhkan hidupnya dan untuk organisasi. Mereka pun disebut target publik organisasi. Mereka semua membentuk opini di dalam masyarakat dan dapat mengangkat atau menjatuhkan citra dan reputasi organisasi atau perusahaan. Tugas dan fungsi utama *public relations officer* (PRO) atau pejabat Humas, tidak terlepas dari bidang penyebaran pesan, informasi, dan komunikasi mengenai kegiatan organisasi atau lembaga yang diwakilinya untuk disampaikan kepada publik sebagai sasaran atau targetnya. Di pihak lain, dengan

teknik dan strategi Humas tertentu, pejabat humas dapat merekayasa opini publik sehubungan dengan keinginan-keinginan dan tujuan utama dalam menciptakan citra dan reputasi positif. PR adalah fungsi yang melekat dan tidak terlepas dari manajemen suatu organisasi. Tujuannya adalah membentuk *goodwill* (itikad baik), *tolerance* (toleransi), *mutual simbyosis* (saling kerja sama), *mutual confidence* (saling memercayai), *mutual understanding* (saling pengertian), *mutual appreciation* (saling menghargai), serta untuk memperoleh opini publik yang menguntungkan, citra dan reputasi positif berdasarkan prinsip-prinsip hubungan harmonis, baik hubungan ke dalam maupun ke luar.

Program pengembangan Humas harus proaktif dan mampu mengantisipasi perubahan-perubahan yang terjadi dengan cepat, baik di bidang teknologi, informasi, ekonomi, hukum maupun politik nasional dan internasional. Tujuan sentral Humas yang hendak dicapai secara strategis, tidak hanya berfungsi sebagai peta yang menunjukkan arah, melainkan juga menunjukkan bagaimana operasional konsep dan strategi komunikasinya. Strategi dalam komunikasi Humas merupakan perpaduan antara *communication planning* (perencanaan komunikasi) dan *management communication* (komunikasi manajemen). Tujuan sentral PR adalah mengacu kepada kepentingan pencapaian sasaran atau tujuan untuk menciptakan suatu citra dan reputasi positif suatu lembaga. Pembentukan, pemeliharaan dan peningkatan citra dan reputasi positif harus didukung kebijakan dan komitmen pimpinan puncak. Kemampuan berkomunikasi, baik melalui lisan maupun tulisan adalah salah satu penyampaian pesan, ide, dan gagasan program kerja, dan sekaligus membentuk opini atau menguasai pendapat umum sesuai dengan yang diinginkan komunikator.

Mengingat komunikasi adalah semua prosedur dimana pikiran seseorang mempengaruhi orang lain, juga fenomena komunikasi adalah serba ada dan serba luas dan serba makna, selain mampu berkomunikasi secara efektif, seorang pejabat Humas pun harus mampu menggunakan media secara efektif, baik itu media massa maupun media non-massa, dimana aneka pesan melalui sejumlah media massa seperti koran, majalah, radio, televisi, dan media online/internet selalu menerpa kehidupan manusia. Pemerintah Kota Tanjungpinang telah meletakkan Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang untuk mengatur arus informasi pembangunan kepada masyarakat sebagai subjek pembangunan maupun kepada instansi internal Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). Untuk itu Bagian Humas dan Protokol sesuai tugas pokok dan fungsinya meletakkan Sub Bagian Komunikasi Informasi Sandi dan Telekomunikasi sebagai Sub Bagian pengelola informasi dan kegiatan kehumasan lainnya.

Selain itu fungsi Sub Bagian Komunikasi Informasi Sandi dan Telekomunikasi juga melayani, menghubungi dan membina hubungan yang serasi dengan pers dengan sasaran menciptakan opini publik yang *favorable* dan menguntungkan semua pihak. Tugas tersebut tidaklah mudah, upaya-upaya yang dilakukan haruslah terarah pada penciptaan hubungan harmonis antara suatu badan organisasi dengan publik dan masyarakat luas melalui suatu proses komunikasi timbal balik atau dua arah. Banyaknya publikasi yang lebih mengedepankan kelemahan dan kekurangan sebuah institusi adalah karena kurangnya peran dari Humas itu sendiri dan komunikasi yang salah bisa menghasilkan makna yang salah pula. Pemangku kepentingan perlu lebih mengoptimalkan peran humas dan mempublikasikan semua keberhasilan dan prestasi yang sudah diraih ke media. Untuk membangun

pemerintahan yang sehat, bersih dan berwibawa diperlukan kritikan yang membangun dari pihak lain atau pendapat publik melalui Bagian Humas dan Protokol. Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 02 Tahun 2012 Pasal 15 menerangkan bahwa Bagian Humas dan Protokol mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian tugas Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat.

Dalam Peraturan Walikota nomor 02 Tahun 2012 tersebut juga menyebutkan bahwa Bagian Humas dan Protokol terdiri dari 3 Sub Bagian, yaitu:

- (1) Sub Bagian Protokol
- (2) Sub Bagian Dokumentasi dan Evaluasi
- (3) Sub Bagian komunikasi, informasi, sandi dan telekomunikasi.

Penempatan Bagian Humas dan Protokol di dalam suatu struktur organisasi pemerintah Kota Tanjungpinang pasti akan sangat berpengaruh kepada pelayanan yang bisa diberikan pada masyarakat, sehingga sangat wajar apabila Humas diberikan peran dan tempat tersendiri yang sifatnya mandiri. Hal ini dimaksudkan agar Humas dapat langsung mengakses kepada semua komponen stakeholder di lingkup Pemerintah Kota Tanjungpinang, sehingga diharapkan di masa yang akan datang kinerja Humas akan semakin lebih baik. Sesuai dengan struktur organisasi, Bagian Humas dan Protokol dituntut dan selalu berupaya terus menerus melakukan berbagai kegiatan yang mengacu kepada kepuasan publik, baik untuk publik internal Pemerintah Kota Tanjungpinang, maupun publik eksternal media, masyarakat umum, serta dalam upaya menjalin hubungan baik dengan sesama instansi pemerintah lain.

Berbagai program dan kegiatan telah dilaksanakan di bagian Humas dan Protokol dalam memberikan layanan kepada masyarakat serta meningkatkan hubungan kerja dengan media dalam mengelola informasi, diantaranya adalah

Pembinaan dan Pengembangan Jaringan Komunikasi dan Informasi, Pembuatan Buletin Pemerintah kota Tanjungpinang, Bhakti Sosial Bersama Insan Pers serta Lomba Karya Anugerah Jurnalistik. Saat ini bagian Humas dan Protokol aktif melakukan beberapa kegiatan rutin layanan, diantaranya adalah layanan web site, konferensi pers, *press release* dan kliping media. Kegiatan layanan web site dilaksanakan untuk memberikan informasi yang luas dengan memanfaatkan situs yang tersedia. Konferensi Pers dilaksanakan dalam waktu tertentu.

Press release merupakan kegiatan rutin dilakukan dengan media cetak, elektronika maupun online yang berisi tentang berbagai informasi dilingkup Pemerintah Kota Tanjungpinang yang dianggap perlu untuk diketahui oleh publik. Selain itu, ada juga kegiatan pengklipingan media yang dilaksanakan untuk konsumsi dan kepentingan internal Pemko Tanjungpinang saja. Berdasarkan uraian diatas diketahui bahwa tugas Bagian Humas dan Protokol khususnya Sub Bagian Komunikasi Informasi Sandi dan Telekomunikasi adalah memberikan informasi tentang keadaan suatu lembaga atau organisasi tersebut kepada publiknya secara jujur, sehingga dapat membentuk pemahaman publik tentang lembaga dimana Humas itu berada.

Selain itu fungsi Humas sebagai aparatur pemerintah menjadi penting mengingat sebagai pelayanan publik. Maka Bagian Humas dan Protokol harus mempunyai kemampuan dalam meningkatkan kapasitas masyarakat dalam mencerna setiap isu-isu perkembangan pembangunan dengan lebih baik dan meningkatkan ketertarikan masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam pembangunan, yang merupakan salah satu subjek penting dalam rangka pengembangan masyarakat. Hal tersebut juga tidak jauh berbeda dengan apa yang disampaikan oleh Roeslan Rusady (1997), yang menyatakan bahwa dunia PR mempunyai peran ganda, disatu pihak

berupaya menjaga citra baik terhadap lembaga atau organisasi yang diwakilinya, dan pihak lain ia harus berhadapan dengan berbagai situasi yang menguntungkan seperti opini publik yang negatif, kontroversial, bertentangan, hingga menghadapi saat yang paling genting (*crucial point*), krisis kepercayaan dan pencitraan yang menjadi tugas utama Bagian Humas dan protokol Pemerintah Kota Tanjungpinang.

Ada beberapa program dan kegiatan yang sudah dilaksanakan oleh Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang seperti yang terlihat pada table 1. Dari tabel 1 di bawah ini dapat dilihat ada 6 Program yang dilaksanakan di bagian Humas dan Protokol dengan 9 kegiatan yang berkaitan dengan layanan kehumasan. Meskipun Pemerintah Kota Tanjungpinang sudah berupaya melaksanakan kegiatan tersebut, namun belum mampu meningkatkan hubungan yang sinergi antara Pemerintah Kota Tanjungpinang dengan stakeholder.

Humas sebagai corong pemerintah dalam menyampaikan berbagai kebijakan yang diambil serta memberikan jawaban atas semua kritikan masyarakat yang menuntut adanya keterbukaan masih dirasakan belum memberikan kontribusi yang besar. Kondisi di lapangan sering ditemukan terjadinya komunikasi yang tidak lancar antara Pemerintah Kota Tanjungpinang dengan masyarakat dan mass media, hal ini juga belum terwujudnya secara optimal penerapan prinsip-prinsip *good governance* terutama menyangkut transparansi informasi.

Tabel 1. Program dan Kegiatan Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang Tahun Anggaran 2012.

No.	Program/Kegiatan
1.	Program Pelayanan Administrasi Perkantoran 1. Penyediaan Barang Cetak dan Penggandaan
2.	Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur 1. Pengadaan Alat-alat Kantor dan Rumah Tangga
3.	Program Peningkatan Pelayanan Kedinasan Kepala Daerah/Wakil Kepala Daerah 1. Protokoler Kepala Daerah/Wakil Kepala Daerah
4.	Program Pengembangan Komunikasi, Informasi dan Media Massa 1. Pembinaan dan pengembangan jaringan komunikasi dan informasi 2. Pembuatan Kalender 3. Pembuatan buku agenda pemerintahan kota Tanjungpinang 4. Pembuatan jadwal Imsyakiyah Ramadhan 5. Lomba Karya Jurnalistik bagi Kalangan Pers se-Kota Tanjungpinang 6. Penyampaian komunikasi melalui dokumentasi 7. Pengembangan Jaringan Sandi dan Telekomunikasi
5.	Program Fasilitas Peningkatan SDM bidang Komunikasi dan Informasi 1. Pelatihan MC dan Keprotokolan
6.	Program Kerjasama Informasi dan Media Massa 1. Dialog Ramadhan dengan Insan Pers 2. Pembuatan Buletin Pemko Tanjungpinang 3. Bakti Sosial Bersama Insan Pers Kota Tanjungpinang

Berdasarkan hal diatas, penelitian ini mengangkat permasalahan program-program layanan Bagian Humas dan Protokol Pemerintah Kota Tanjungpinang

menuju *good governance*, sebagai sebuah kajian akademik dan untuk memberikan rekomendasi strategi pengembangan Bagian Humas dan Protokol pada Sub Bagian Komunikasi Informasi Sandi dan Telekomunikasi, sub bagian Dokumentasi Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan fenomena diatas penelitian ini mengkaji tugas peran dan fungsi kehumasan di Pemerintah Kota Tanjungpinang dalam mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*), secara lebih khusus penelitian untuk menjawab pertanyaan penelitian dibawah ini:

1. Bagaimanakah tugas, fungsi dan peran, serta program layanan yang telah dilaksanakan Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang dalam mewujudkan *good governance*.
2. Bagaimanakah persepsi masyarakat terhadap tugas, fungsi dan peran serta program layanan yang telah dilaksanakan Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang
3. Bagaimanakah rencana strategi dan tindak lanjut dari Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang untuk mengoptimalkan peran dan fungsi kehumasan menuju *good governance*.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- menganalisis tugas, fungsi, peran, serta Program layanan yang telah dilaksanakan Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang.

- menganalisis persepsi masyarakat terhadap tugas, fungsi peran serta program layanan yang telah dilaksanakan bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang.
- merumuskan rencana strategi dan tindak lanjut dari Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang untuk mengoptimalkan peran dan fungsi kehumasan

D. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan pada tujuan penelitian yang telah disebutkan diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat:

1. Secara Teoritis

Memberikan kontribusi pengembangan ilmu pengetahuan

2. Secara Praktis

Diharapkan kajian ini dapat menjadi masukan bagi pihak-pihak yang berwenang dalam merumuskan strategi baru dalam pengembangan kegiatan Humas pemerintah.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Untuk memahami lebih jauh tentang suatu tema ilmiah maka perlu dilakukan pengkajian terhadap teori yang relevan, untuk dijadikan dasar yang dapat dipertanggungjawabkan. Dalam bab ini akan dipaparkan teori yang berhubungan dengan masalah penelitian.

A. Kajian Teoritik

1. Humas (*Public Relations*)

Menurut Ruslan (2010) menuliskan bahwa Humas/*Public Relations* mengatakan para pakar hingga saat ini belum terdapat konsensus mutlak tentang definisi dari PR/Humas. Ketidak sepakatan tersebut disebabkan oleh beragamnya definisi *public relations* yang telah dirumuskan baik oleh para pakar maupun professional *public relations*/humas didasari perbedaan sudut pandang mereka terhadap pengertian humas/*public relations*. Selain itu juga perbedaan latar belakang, misalnya definisi yang dilontarkan oleh kalangan akademisi perguruan tinggi akan lain bunyinya dengan apa yang diungkapkan oleh kalangan praktisi (*public relations practitioner*). Definisi humas/PR menurut Ruslan (2010) aktivitas *public relations* adalah mengelola komunikasi antara organisasi dan publiknya.

Definisi Humas/PR yang dirumuskan Curill W. Platetes dalam Rivers dkk (2008) Humas adalah tanggung jawab dan fungsi manajemen untuk: (1) menganalisis kepentingan publik dibagian memahami sikap publik; (2) mengidentifikasi dan menafsirkan berbagai

kebijakan dan program kerja dari organisasinya; (3) melaksanakan serangkaian program tindakan yang dapat diterima dan didasarkan pada niat baik. Aktivitas *public relations* sehari-hari adalah penyelenggaraan komunikasi timbal balik (*two way communication*) antara perusahaan atau suatu lembaga dengan pihak publik yang bertujuan untuk menciptakan saling pengertian dan dukungan bagi tercapainya suatu tujuan tertentu. Humas disatu pihak mempunyai persamaan memiliki kekuatan (*power of opinion*) dalam membentuk opini publik, dengan kata lain lebih menekankan fungsi untuk menggalang pengertian antar lembaga yang diwakilinya dengan publik yang menjadi target sasarnya (*target audience*). Berbeda dengan wartawan atau media pers adalah alat kontrol sosial.

Stephenson (1971), menyatakan bahwa definisi Hubungan Masyarakat (Humas) adalah "*The practice of skilled art of service based on training, a body of knowlege, adherence to agree on standard of ethics*. Artinya kegiatan Humas atau *public relation* merupakan profesi secara praktis memiliki seni keterampilan atau pelayanan tertentu yang berlandaskan latihan, kemampuan dan pengetahuan serta diakui sesuai dengan standar etika. *Public relation* didefinisikan sebagai fungsi manajemen yang menilai sikap publik, mengidentifikasi kebijakan dan tata cara seseorang atau organisasi demi kepentingan publik, serta merencanakan dan melakukan suatu program kegiatan untuk meraih pengertian, pemahaman dan dukungan dari publiknya (Ruslan, 1997). *Public relation* politik dikembangkan agar dapat terjalin hubungan yang harmonis antara pemerintah dengan masyarakat, atau antara lembaga politik dengan masyarakat. Hal ini dimulai dengan menciptakan "rasa memiliki" (*sense of belonging*) bagi publik. Tujuannya agar publik memperoleh citra yang baik terhadap pemerintah atau lembaga politik, sehingga memberikan dukungan yang positif. Dukungan itu dibuktikan melalui opini publik yang positif, dengan demikian opini publik dapat terbentuk melalui kegiatan *public relations*. (Arifin, 2010)

Kegiatan *public relations* pada hakikatnya merupakan bagian dari tehnik kegiatan berkomunikasi dengan ciri khas komunikasi dua arah (*two ways traffic communication*) antara lembaga atau organisasi yang diwakilinya dengan publiknya atau sebaliknya. Setelah melakukan kegiatan komunikasi tersebut, pihak *public relations* menganalisa untuk mengetahui efeknya atau *feedback*, apakah berdampak baik terhadap citra, atau sebaliknya menjadi negatif sehingga kurang menguntungkan bagi perusahaan atau organisasi yang bersangkutan.

Humas adalah sebuah payung besar yang menaungi banyak bidang keahlian, dan jelas lebih luas daripada sekedar penghubung antara pers dan klien seperti yang biasa dilakukan di era Barnum. Bernays dan para pengamat lainnya menyebutkan humas sebagai suatu “program total” yang meliputi banyak kegiatan yang lebih kompleks daripada publisitas.

Dalam bukunya yang berjudul *The Engineering of Consent*, Bernasy mengatakan terpilihnya pimpinan perusahaan klien dalam dewan nasional adalah hal positif karena menunjukkan perhatian perusahaan pada kepentingan nasional. Ceramah kepala pabrik dihadapan para tokoh masyarakat juga penting karena mengisyaratkan kedekatan antara pabrik dan masyarakat di sekitarnya. Semua itu adalah tugas Humas. Semuanya memang sekedar symbol, namun memiliki arti penting yang sangat besar dalam menciptakan citra positif dimasyarakat luas.

Salah satu ukuran pentingnya Humas dapat dilihat pada kedudukan tinggi pimpinan humas, yang biasa langsung dibawah presiden direktur. Humas kemudian memang berkembang sebagai profesi prestisius. Pendray dalam Rivers dkk (2008) mengatakan para petugas humas memainkan peran rekayasa social yang sangat penting, yakni reorganisasi masyarakat manusia secara bertahap, bagian demi bagian. *Press Relations* memiliki peran penting agar Humas sebagai sumber informasi dapat dengan mudah dihubungi dan sebaliknya

Humas tidak menemui kesulitan untuk menyampaikan informasi dan menetralsir berita yang dibuat pers. Jefkins mengemukakan dalam Soemirat (2005) bahwa Humas perlu memahami beberapa prinsip umum membina hubungan pers yang baik, antara lain:

a) *By servicing the media* yaitu memberikan pelayanan kepada media.

Misalnya PR harus mampu menciptakan kerjasama dengan media. PR harus menciptakan suatu hubungan timbal balik.

b) *By establishing a reputations for reliability* yaitu menegakkan suatu reputasi agar dapat dipercaya. Misalnya selalu menyiapkan bahan-bahan informasi akurat di mana dan kapan saja diminta. Wartawan selalu ingin tahu sumber berita paling baik untuk mendapatkan informasi yang akurat dan hubungan timbal balik yang terjalin semakin erat.

c) *By supplying good copy* yaitu memasok naskah informasi yang baik. Misalnya memberikan naskah yang baik, menarik perhatian, pengandaian gambar atau foto, pembuatan teks gambar atau foto dengan baik. Juga pengiriman *News Release* yang baik sehingga hanya sedikit memerlukan penulisan ulang atau menyuntingnya.

d) *By Cooperations in providing material* yaitu melakukan kerjasama yang baik didalam menyediakan bahan informasi. Misalnya merancang wawancara pers dengan seseorang yang dibutuhkan pers ketika itu.

e) *By Providing verification facilities* yaitu penyediaan fasilitas yang memadai. Misalnya memberikan fasilitas yang dibutuhkan wartawan sewaktu menggali berita.

f) *By building personal relationship with the media* yaitu membangun hubungan secara personal dengan media. Hal ini yang mendasari keterbukaan dan saling menghormati profesi masing-masing.

Ruslan (2005) mengutip Dozier dan Broom (1995) bahwa peranan *public relations* di bagi empat katogori dalam suatu organisasi yaitu :

1. Tenaga ahli (*Expert prescriber*).

Sebagai praktisi *public relations* yang berpengalaman dan berkemampuan tinggi dapat membantu untuk mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya.

2. Fasilitator komunikasi (*Communication fasilitator*).

Dalam hal ini, praktisi *public relations* bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya dari organisasi yang bersangkutan, sekaligus harus mampu menjelaskan kembali keinginan, kebijakan dan harapan organisasi pada pihak publiknya. Sehingga dengan komunikasi timbal balik tersebut dilaksanakan oleh *public relations* bersangkutan dapat tercipta saling pengertian, mempercayai, menghargai, dan toleransi yang baik dari ke dua belah pihak.

3. Proses fasilitator pemecahan masalah (*Problem solving process fasilitator*).

Peranan ini merupakan bagian tim manajemen untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasehat sehingga mengambil tindakan eksekusi (keputusan) dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan profesional.

4. Tehnik komunikasi (*Communication technician*).

2. Tugas dan Fungsi Humas Pemerintah

Kegiatan Humas pemerintah diatur melalui Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika nomor 371/KEP/M.Kominfo/8/2007 tentang kode etik Humas pemerintahan seperti yang tercantum dalam bab I mengenai ketentuan umum pasal 1 ayat dua yang berbunyi kode etik Humas pemerintah adalah pedoman bersikap, berperilaku, bertindak dan berucap para praktisi Humas pemerintah. Kemudian pasal 6 menyebutkan bahwa Humas pemerintah adalah segenap tindakan yang dilakukan oleh suatu instansi/perusahaan dalam usaha membina hubungan yang harmonis dengan khalayak internal dan eksternal dan membina martabat instansi/perusahaan dalam pandangan

khalayak internal dan eksternal guna memperoleh pengertian, kepercayaan, kerjasama, dukungan dari khalayak internal dan eksternal dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya.

Humas pemerintah memiliki tugas dan fungsi sebagaimana yang dikemukakan oleh Milletts dalam Ruslan (2005) dalam bukunya *service the Quest for Effective Performance* sebagai berikut :

- a) Mengamati dan mempelajari tentang hasrat, keinginan-keinginan dan aspirasi yang terdapat dalam masyarakat (*Learning about publik desires and aspiration*).
- b) Kegiatan memberikan nasehat atau sumbang saran untuk menanggapi apa sebaiknya oleh instansi atau lembaga pemerintahan seperti yang dikehendaki oleh pihak publiknya (*advising the publik about is should desire*).
- c) Kemampuan untuk mengusahakan terjadinya hubungan memuaskan yang diperoleh antara hubungan publik dengan para aparat pemerintahan.
- d) Memberikan penerangan dan informasi tentang apa yang telah diupayakan oleh suatu lembaga atau instansi pemerintahan yang bersangkutan (*informing and about what an agency is doing*).

Dari uraian di atas, menurut pemahaman penulis tugas seorang Humas pemerintah adalah bertanggung jawab atas penyelenggaraan informasi kepada publik mengenai kegiatan yang dilakukan instansi pemerintah, mengamati dan mempelajari keinginan masyarakat dengan melakukan analisis reaksi publik terhadap kebijakan pemerintah, serta membina hubungan yang baik dengan publik dari instansi pemerintah yang bersangkutan. Selain tugas yang telah dijelaskan di atas, menurut Ruslan (2005) Humas pemerintah juga memiliki fungsi-fungsi yang harus dilaksanakan demi mencapai tujuan bersama. Fungsi pokok Humas pemerintah Indonesia pada dasarnya antara lain sebagai berikut:

- a) Mengamankan kebijaksanaan pemerintah.
- b) Mengamankan pelayanan, dan menyebarkan informasi mengenai kebijakan dan hingga program-program kerja secara nasional kepada masyarakat.
- c) Menjadi komunikator dan sekaligus sebagai mediator yang proaktif dalam menjembatani kepentingan instansi Pemerintah di satu pihak, dan kemampuan aspirasi, serta memperhatikan keinginan-keinginan publiknya di lain pihak.
- d) Berperan serta menciptakan iklim yang kondusif dan dinamis demi mengamankan stabilitas dan keamanan politik pembangunan nasional, baik jangka pendek maupun jangka panjang.

Untuk dapat melaksanakan tugas dari fungsi kehumasan dengan baik, seorang praktisi Humas harus memiliki kemampuan untuk menguasai permasalahan yang dihadapi oleh istansinya. Kemampuan tersebut menurut Ruslan (2005) antara lain:

- a) Kemampuan untuk mengamati dan menganalisis persoalan yang menyangkut kepentingan istansinya atau khalayak yang menjadi target sasaran.
- b) Kemampuan melakukan hubungan komunikasi timbal balik yang kreatif, dinamis, saling mendukung bagi kedua belah pihak dan menarik perhatian terhadap audiennya.
- c) Kemampuan untuk mempengaruhi dan menciptakan pendapat umum (opini publik) yang menguntungkan instansi atau lembaganya.
- d) Kemampuan untuk menjalin hubungan baik atau kerjasama dan saling mempercayai dengan berbagai pihak yang terkait.

Keempat komponen kemampuan Humas di atas sangat diperlukan bagi seluruh praktisi Humas untuk menunjang pelaksanaan tugas dan fungsi kehumasan serta untuk menunjang pelaksanaan seluruh kegiatan yang dihadapinya secara rutin sehari-hari, dengan memiliki keempat komponen kemampuan Humas tersebut, diharapkan Humas dapat

melaksanakan tugas, fungsi dan kegiatan kehumasan dengan baik sehingga tujuan instansi secara umum yang mengarah pada kepentingan umum dapat tercapai.

Upaya tertentu dalam pembinaan hubungan *pers* yang harmonis pada dasarnya Menurut Cutlip & Center (1982) dapat dilakukan sebagai berikut:

- a) Sikap saling menghargai antar kedua belah pihak (*mutual appreciation*).
- b) Saling pengertian tentang peran, fungsi, kewajiban dan tugas sesuai dengan etika profesinya masing-masing (*mutual understanding*)
- c) Saling mempercayai akan peran untuk kepentingan bersama dan tidak untuk kepentingan bersama dan tidak untuk kepentingan sepihak (*mutual confidence*)
- d) Sikap saling toleransi dari kedua belah pihak (*tolerance*)

Peran Humas atau kehumasan dalam pemerintahan kedepan semakin dibutuhkan, terutama pada era dimana transparansi dan akuntabilitas menjadi keharusan yang utama serta era kemajuan teknologi. Era transparansi dan perkembangan teknologi informasi telah menjadikan masyarakat lebih kritis dan cenderung terjadi perubahan yang cepat di masyarakat. Kondisi seperti ini menuntut instansi/organisasi untuk mengakomodir dan mengantisipasi keinginan masyarakat untuk memperoleh informasi. Perkembangan teknologi informasi telah melahirkan perkembangan yang cukup pesat pada media cetak dan elektronik (Arifin, 2007).

Keberadaan Humas pemerintah sesungguhnya sangat dibutuhkan oleh setiap instansi pemerintah. Selain karena memiliki peran penting dan mendukung tugas pemerintah, humas pemerintah dibentuk. Humas pemerintah secara eksplisit disampaikan dalam Peraturan Menteri Negara Pendayaaan Aparatur Negara no. 109/M.PAN/11/2005, dalam pasal 4 menyebutkan Tugas pokok Pranata Humas adalah melakukan kegiatan pelayanan informasi dan kehumasan, meliputi

perencanaan pelayanan informasi dan kehumasan, hubungan kelembagaan, hubungan personil, dan pengembangan pelayanan informasi dan kehumasan.

Dengan kondisi tersebut diperlukan kelembagaan humas dalam setiap instansi pemerintah untuk mengimbangi arus informasi di masyarakat yang sewaktu-waktu dapat merugikan instansi pemerintah. Pembentukan humas instansi pemerintah berfungsi untuk menterjemahkan kebijakan kepada intern (pegawai) atau masyarakat (publik) dan untuk memonitor setiap tingkah laku publik untuk disampaikan kepada pimpinan instansi sebagai bahan pengambilan keputusan.

Brook dan Horsley (2007) menyatakan Humas pemerintah pada dasarnya tidak bersifat politis. Humas pemerintah dibentuk untuk mempublikasikan atau maempromosikan kebijakan-kebijakan pemerintah. Disamping itu juga memberikan informasi secara teratur tentang kebijakan, rencana-rencana tentang peraturan perundang-undangan dan sebagainya. Semuanya itu berpengaruh kepada kehidupan masyarakat. Tugas humas pemerintah harus memberikan masukan serta saran bagi para pejabat pemerintah atau pejabat negara tentang segala informasi yang diperlukan dan reaksi atau kemungkinan reaksi masyarakat terhadap kebijakan lembaga, baik yang sedang dilaksanakan ataupun sedang diusulkan.

3. Teori Tata Pemerintahan Yang Baik (*good governance*)

Definisi *good governance* menurut LAN dan BPKP adalah penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggungjawab, serta efisien dan efektif, dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif diantara domain-domain negara, sektor swasta dan masyarakat/*society* (rokeu.depperin.go.id.2005). Konsep *governance* merujuk kepada sebuah proses pembuatan kebijakan dan proses pelaksanaan dari kebijakan tersebut dengan melibatkan baik negara, pemerintah, sektor swasta, maupun masyarakat madani, yang mana

dalam proses tersebut ketiganya memiliki akses dan peranan yang sama pentingnya dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pada dasarnya prinsip, ciri, dan indikator dari *good governance* antara lain: partisipatif, penegakan hukum, kesetaraan, daya tanggap, wawasan ke depan, akuntabilitas, pengawasan, efisiensi dan efektivitas, profesionalisme. (Prasojo, dkk, 2010). Definisi umum *governance* adalah tradisi dan institusi yang menjalankan kekuasaan di dalam suatu negara, termasuk (1) proses pemerintah dipilih, dipantau, dan digantikan, (2) kapasitas pemerintah untuk memformulasikan dan melaksanakan kebijakan secara efektif, (3) pengakuan masyarakat dan negara terhadap berbagai institusi yang mengatur interaksi antara mereka (Padmaindo, 2008). *Good governance* dalam pelaksanaannya mempunyai sembilan elemen yang merupakan indikator pelaksanaannya yaitu: partisipasi, penegakan hukum, transparansi, responsive, efektivitas, efisiensi, akuntabel, kredibilitas dan manajemen konflik.

4. Strategi

Istilah strategi sering digunakan di kalangan militer dalam situasi lebih dominan pada saat peperangan sebagai tugas seorang komandan dalam menghadapi musuh, yang bertanggungjawab mengatur cara atau taktik untuk memenangkan peperangan. Secara bebas perkataan strategi sebagai teknik atau taktik dapat diartikan kiat seorang komandan untuk memenangkan peperangan yang menjadi tujuan utamanya (Nawawi, 2005). Dari sudut etimologi penggunaan kata strategi dapat diartikan sebagai kiat, cara dan taktik utama yang dirancang secara sistematis dalam melaksanakan fungsi-fungsi manajemen yang terarah pada tujuan strategik organisasi. Dalam manajemen, strategi merupakan proses atau rangkaian kegiatan pengambilan keputusan yang bersifat mendasar dan menyeluruh disertai penetapan cara melaksanakannya, yang dibuat oleh manajemen puncak dan diimplementasikan oleh seluruh jajaran di dalam suatu organisasi. Atau dengan kata lain strategi adalah arus keputusan dan tindakan yang mengarah pada pengembangan suatu kiat atau cara-cara yang

efektif untuk membantu mencapai tujuan organisasi. Tahap perumusan strategi merupakan tahap penting dalam proses pengendalian kebijakan, karena kesalahan dalam merumuskan strategi akan berakibat kesalahan arah organisasi.

Perumusan strategi merupakan kegiatan untuk merancang atau menciptakan masa depan (*creating the future*) (Mahmudi, 2007). Hal senada juga disampaikan oleh Wibisono (2006) yang menyebutkan bahwa strategi merupakan pola atau rencana yang mengintegrasikan tujuan utama atau kebijakan dengan rangkaian tindakan dalam sebuah pernyataan yang saling mengikat untuk mencapai misi organisasi (Wibisono, 2006). Ahmad s. Adnan putra pakar Humas dalam naskah *workshop berjudul PR strategy* (1990) dalam Ruslan (2005) mengatakan bahwa strategi adalah “Bagian terpadu dari suatu rencana (*plan*), sedangkan rencana merupakan produk dari suatu perencanaan (*planning*), yang pada akhirnya perencanaan adalah salah satu fungsi dasar dari proses manajemen.

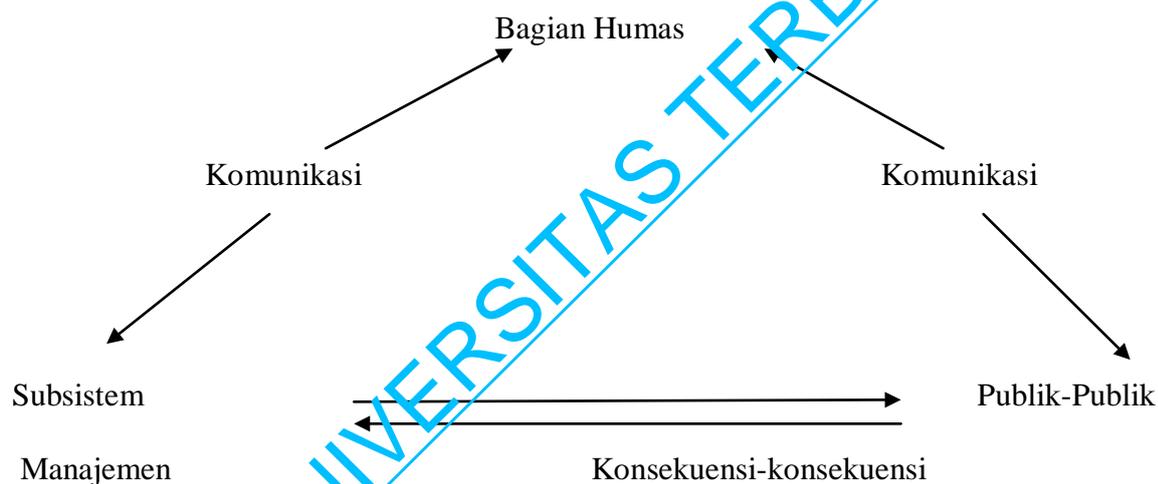
Proses manajemen dari definisi di atas terdiri dari 4 (empat) tahapan penting. Tahap pertama adalah menetapkan tujuan (objektif) yang ingin di capai, posisi tertentu atau dimensi yang ingin di capai sesuai dengan perencanaan (*statement of organization destination*) yang telah diperhitungkan dengan baik oleh pihak-pihak yang terlibat dalam manajemen suatu organisasi atau instansi terkait. Tahap kedua adalah strategi “apa dan bagaimana” yang digunakan dalam perencanaan untuk mencapai tujuan instansi. Kemudian, tahap ketiga adalah program kerja (*action plan*) yang merupakan suatu strategi yang dijabarkan dalam langkah-langkah yang telah direncanakan. Tahap terakhir yang paling menentukan adalah unsur anggaran yang sudah dipersiapkan. Yang merupakan dana yang berfungsi sebagai pendukung khusus yang dialokasikan untuk terlaksananya suatu strategi program kerja manajemen Humas.

Pada dasarnya Humas bertujuan untuk membentuk suatu citra yang menguntungkan (*Favorable image*) bagi instansi bersangkutan dan publik sasaran yang terkait baik publik internal maupun publik eksternal, untuk mencapai tujuan tersebut, sudah seharusnya strategi kegiatan Humas diarahkan pada upaya membentuk citra positif di fikiran masyarakat. Jika strategi itu dapat di jalankan dengan baik, maka akan di peroleh persepsi dan sikap yang menguntungkan dari masyarakat sebagai publik sasaran. Jika dikaitkan dengan masalah penelitian, maka strategi yang dimaksud adalah bagaimana Humas Pemerintah Kota Tanjungpinang membuat perencanaan yang optimal dalam suatu program kerja manajemen Humas yang mengarah kepada upaya pembinaan hubungan dengan pers (*press relations*) menuju pemerintahan yang bersih dan berwibawa sehingga tujuan Humas secara umum dapat tercapai dengan baik.

Dewey dalam Rivers dkk (2008) mengatakan bahwa komunikasi adalah hal paling menakjubkan. Dalam pandangannya, masyarakat manusia bisa bertahan berkat adanya komunikasi, dan terus berkembang berkat komunikasi. Manfaat komunikasi adalah manusia dapat melakukan berbagai penyesuaian diri yang diperlukan, dan memenuhi berbagai kebutuhan dan tuntutan yang ada sehingga masyarakat manusia tidak tercerai berai. Manusia melalui komunikasi pula dapat mempertahankan institusi-institusi social berikut segenap nilai dan norma perilaku, tidak hanya dari hari ke hari, namun juga dari generasi ke generasi. Para pemimpin dan pakar di Amerika Serikat mengembangkan cara merayu Opini Publik dengan jujur dan rasional, melalui kegiatan *public relations*, sebagai ciri negara demokratis. Opini publik sebagai kekuatan politik dan dasar negara demokrasi dibentuk dan dibina melalui metode komunikasi timbal balik atau komunikasi dua arah yaitu memperhatikan kepentingan publik. (Arifin, 2010).

Manajemen Humas dapat dikatakan sebagai penerapan fungsi-fungsi manajemen (perencanaan, pengorganisasian, penstaffan, pemimpin dan evaluasi) dalam kegiatan-kegiatan kehumasan. McElreath, 1993, menyatakan bahwa mengelola kehumasan berarti melakukan penelitian, perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi terhadap berbagai kegiatan komunikasi yang disponsori oleh organisasi. Bentuk kegiatan komunikasi bisa berupa kegiatan sederhana seperti penerbitan brosur perusahaan, pertemuan-pertemuan kelompok kecil sampai pada kegiatan yang sangat kompleks seperti konferensi pers dengan menggunakan satelit. Dengan demikian kegiatan kehumasan dalam hal ini harus dilihat sebagai kegiatan komunikasi antara organisasi dan para publiknya.

Secara skematis, humas dalam organisasi dapat digambarkan seperti berikut:



Gambar 1. Model Fungsi Humas Dalam Organisasi (Putra, 1999)

Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang terdiri dari Sub Bagian Protokol, Sub Bagian Dokumentasi dan Evaluasi, Sub Bagian Komunikasi, Informasi, Sandi dan Telekomunikasi. Setiap sub bagian dipimpin oleh satu orang kepala sub bagian dan bertanggungjawab kepada Kepala Bagian Humas dan Protokol.

Kinerja Bagian Humas dan Protokol tidak terlepas dari pentingnya keterbukaan informasi publik yang diamanatkan oleh Undang-undang nomor 14 tahun 2008 dimana pada Bab IV pasal 4 ayat 1 menyatakan bahwa setiap orang berhak memperoleh informasi publik sesuai dengan ketentuan undang-undang. Pada pasal 2 disebutkan bahwa setiap orang berhak melihat dan mengetahui informasi publik, menghadiri pertemuan publik yang terbuka untuk umum untuk memperoleh informasi publik, mendapatkan salinan informasi publik melalui permohonan sesuai dengan undang-undang, serta menyebarkan informasi publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan tujuan dari undang-undang nomor 14 tahun 2008 pada pasal 3 adalah (1) menjamin hak warga negara untuk mengetahui rencana pembuatan kebijakan publik, program kebijakan publik, dan proses pengambilan keputusan publik, serta alasan pengambilan suatu keputusan publik, (2) mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan publik, (3) meningkatkan peran aktif masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan publik dan pengelolaan badan publik yang baik, (4) mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik, yaitu transparan, efektif dan efisien, akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan.

Menurut Arifin (2010) media massa memiliki banyak kekuatan yang membuatnya sangat penting dan strategis dalam komunikasi pencitraan publik, terutama untuk pencitraan dan pembentukan opini publik. Penguasa otoriter menempatkan media massa dekat dengan kekuasaan, dan menjadikan alat untuk membentuk opini publik sesuai kehendaknya.

Lebih lanjut dikatakan Arifin bahwa media massa dapat dikuasai oleh kepentingan yang berbeda dengan tujuan politik yang sama yaitu membentuk opini publik, dengan jalan merekayasa opini melalui pencitraan. Kepemilikan dan pengendalian media massa dan pengawasan terhadapnya sangat berkaitan dengan sistem pengawasan sosial, terutama terkait dengan sistem politik dan sistem ekonomi suatu negara dimana media massa itu beroperasi.

Pemerintah senantiasa mengatur hubungan dirinya dengan media massa melalui undang-undang atau peraturan (Nimmo, 1999).

Media massa yang terdiri dari pers, film, radio, dan televisi yang melayani khalayak luas (massa), bukan hanya sebagai media yang melakukan fungsi mediasi, tetapi juga merupakan suatu lembaga sosial yang memiliki sifat-sifat kelembagaan (*institutional character*) (Arifin, 2010). Informasi yang disalurkan dan disebarluaskan oleh media massa kepada khalayak (*audience*), heterogen dan anonim itu diolah dalam sebuah organisasi yang dapat melibatkan pembiayaan yang besar (Wright, 1985).

Tidak salah jika media massa juga disebut sebagai industri jasa yang dapat mendatangkan keuntungan sebanyak-banyaknya. Bahkan media massa juga sering disebut sebagai alat perjuangan politik (Arifin, 1990). Media massa mampu melayani kepentingan-kepentingan yang berbeda. Media massa mampu melayani kepentingan bisnis seperti di negara kapitalis, juga dapat melayani kepentingan politik penguasa seperti di negara otoriter, dan kepentingan lainnya. Dalam rangka melayani kepentingan-kepentingan yang berbeda itu, media massa menjalankan fungsi politik seperti menyiarkan berita-berita politik, melakukan propaganda politik, melakukan kritik dan kontrol, serta membentuk opini publik dan menyalurkannya atau melayani kepentingan politik tertentu.

Bagaimanapun juga media massa sebagai lembaga sosial yang melayani informasi dan sekaligus menyelenggarakan fungsi politik, harus ikut menjaga dan memelihara kepentingan umum (Peterson, 1986) bersama-sama dengan masyarakat dan pemerintah. Justru itu harus terjalin hubungan fungsional yang harmonis antara pers dengan pemerintah dan masyarakat (Arifin, 2010).

Jika hubungan antara media massa dengan pemerintah dan masyarakat dikaji berdasarkan “teori sistem” atau teori fungsionalisme struktural” yang dikembangkan oleh

Talcott Parson (1951) dan pengikutnya, maka meskipun media massa itu bersifat otonom sebagai sebuah lembaga namun selalu berada dalam keadaan saling ketergantungan dengan masyarakat dan negara (pemerintah) dimana media massa itu bekerja. Namun teori ini tidak dapat berlaku sepenuhnya karena dalam realitas politik, media massa ternyata memiliki kekuatan tersendiri yang tidak dimiliki substansi lain, yaitu kemampuan media massa.

Teori yang menggambarkan keperkasaan media diterangkan dengan nama yang berbeda, yaitu “teori jarum hipodermik” (*hypodermic needle theory*), teori sabuk transmisi” (*transmission belt theory*), “teori peluru ajaib” (*the magic bullet theory*). Teori ini dikembangkan oleh Wilbur Schram dan kawan-kawan dalam kerangka perspektif mekanistik dalam komunikasi manusia yang memusatkan perhatian pada efek. Teori tentang keperkasaan media dibangun berdasarkan keyakinan bahwa media massa memiliki kekuatan raksasa yang mendekati “gaib” sehingga kalau “ditembakkan” misalnya, dalam bentuk agitasi dan propaganda, maka khalayaknya “tidak berdaya”. Dengan demikian teori ini didukung juga oleh asumsi bahwa khalayak sangat pasif dalam menghadapi gempuran media massa. Teori jarum hipodermik dan kebarannya ini digugat peneliti seperti Lazarsfeld, Raymon Bauer, Elihu Katz dan kawan-kawan yang memandang bahwa khalayak itu sesungguhnya tidak pasif melainkan sangat aktif dalam menghadapi terpaan media massa. Berdasarkan keyakinan itu lahir dan berkembang “teori khalayak kepala batu (*the obstinate audience theory*) dari Bauer (1964).

Teori *agenda setting theory* diperkenalkan oleh Comb dan Shaw (1972) dalam usaha mengembangkan fungsi jaga gerbang (*gatekeepers*) dari media massa. Teori ini menjelaskan bahwa besarnya perhatian media massa terhadap sebuah peristiwa dan isu sangat mempengaruhi perhatian khalayak. Isu yang dianggap penting oleh media massa, juga akan dipandang penting oleh khalayak. Sebaliknya isu yang dianggap tidak penting oleh media,

juga tidak akan dianggap penting oleh khalayak. Banyak bukti menunjukkan bahwa media massa menentukan apa yang dipikirkan dan didiskusikan oleh khalayaknya. (Arifin, 21010).

Barton, (1993) menjelaskan bahwa sebuah krisis adalah peristiwa besar yang tidak terduga yang secara potensial berdampak negative terhadap organisasi dan publiknya. Peristiwa ini mungkin secara cukup berarti merusak organisasi, karyawan, produk dan jasa yang dihasilkan organisasi, kondisi keuangan dan reputasi perusahaan. Krisis juga dianggap sebagai "*turning point in history life*, yaitu suatu titik balik dalam kehidupan yang dampaknya memberika pengaruh signifikan, kearah negative maupun positif, tergantung reaksi yang diperlihatkan oleh individu, kelompok masyarakat, atau suatu bangsa.

Jika dipandang dari kaca mata bisnis, suatu krisis akan menimbulkan hal-hal berikut :

1. Intensitas permasalahan akan bertambah.
2. Masalah akan menjadi sorotan publik baik melalui media masa, atau informasi dari mulut ke mulut.
3. Masalah akan mengganggu kelancaran bisnis sehari-hari.
4. Masalah mengganggu nama baik perusahaan.
5. Masalah dapat merusak sistem kerja dan mengguncang perusahaan secara keseluruhan.
6. Masalah yang dihadapi telah membuat perusahaan menjadi panik, tidak jarang juga membuat masyarakat menjadi panik.
7. Masalah akan membuat pemerintah ikut melakukan intervensi.

Dalam konteks pemerintah, karena pelayanan pemerintah pada dasarnya merupakan monopoli yang bersifat alamiah, masyarakat tidak mempunyai pilihan lain selain mendapatkan pelayanan dari pemerintah walaupun dengan konsekuensi pelayanan tersebut tidak memuaskan bagi masyarakat yang membutuhkannya. Berbeda dengan organisasi bisnis yang apabila tidak mampu menjaga mutu pelayanannya terhadap konsumen dapat

menurunkan loyalitas pelanggan. Dalam pemerintah hal ini adalah sesuatu yang tidak dapat diukur secara langsung. Apabila pelayanan pemerintah kepada masyarakat buruk maka konsekuensi yang diterima adalah menurunnya kredibilitas dari pemerintah itu sendiri.

Pelayanan yang berkualitas dan bermutu adalah yang memenuhi tingkat kepentingan konsumen. Penyelenggaraan pelayanan publik seperti yang diungkapkan Zeithami dalam Pasalong menyebutkan bahwa pelayanan yang baik dapat dilihat melalui berbagai indikator yang sifatnya fisik seperti tersedianya gedung pelayanan yang presentatif, fasilitas pelayanan berupa televisi, ruang tunggu yang bersih dan nyaman, peralatan pendukung yang canggih misalnya komputer, penampilan aparat yang menarik di mata pengguna jasa dan berbagai fasilitas yang memudahkan akses pelayanan bagi masyarakat (Pasalong, 2007). Mengatur kualitas dalam organisasi pemberi layanan adalah tantangan, karena pelayanan menghasilkan sesuatu kualitas yang tidak dapat diukur, diuji, ditimbang, (Peter, 1996). Kualitas pelayanan ditentukan oleh transaksi individual antara pemberi layanan dengan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah subyektif dan personal. Pelayanan pelanggan yang berkualitas memiliki beberapa dimensi (syarat wajib) yang akan memberi kepuasan pelanggan. Artinya bila syarat/dimensi tersebut terpenuhi maka pelanggan akan merasa puas. Berikut adalah pendapat ahli tentang pelayanan yang berkualitas. Stamatis (1996) dalam Tjiptono (2002) mengemukakan 7 dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

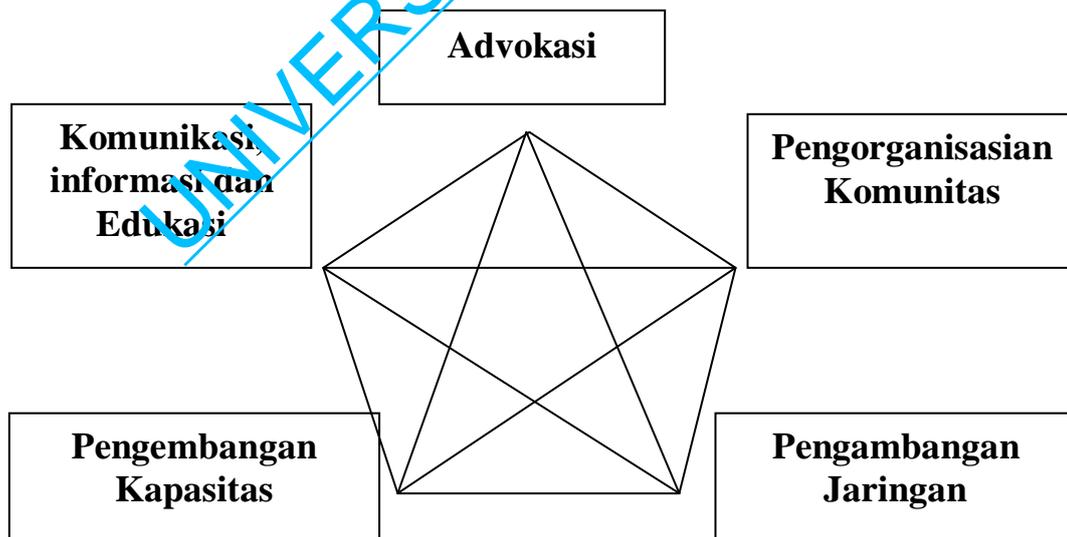
1. Fungsi (*function*), kinerja prima yang dituntut dari suatu lembaga.
2. Karakteristik atau ciri tambahan (*features*) yaitu kinerja yang diharapkan atau karakteristik pelengkap.
3. Kesesuaian (*konformance*), kepuasan yang didasarkan pada pemenuhan persyaratan yang telah ditetapkan.
4. Keandalan (*reability*), kepercayaan terhadap jasa dalam kaitannya dengan waktu.

5. *Service ability*, kemampuan untuk melakukan apabila terjadi kekeliruan.
6. Estetika, pengalaman pelanggan yang berkaitan dengan perasaan dan panca indra.
7. Persepsi, reputasi kualitas

Paradigma pengembangan masyarakat (*community development*) merupakan koreksi terhadap pembangunan yang selama ini *top down* yang berorientasi kepada produksi telah mengakibatkan terjadinya kesenjangan yang lebar antara program pembangunan yang dilaksanakan pemerintah dengan kebutuhan nyata masyarakat. Paradigma pembangunan yang dijalankan sekarang lebih mengedepankan proses perencanaan pembangunan yang berbasis masyarakat "*people centered development*". Melalui pendekatan pembangunan yang berbasis kepada masyarakat diharapkan masyarakat secara aktif terlibat dalam proses pembangunan baik dalam perencanaan, pengawasan dan evaluasi serta menikmati manfaat hasil pembangunan. Pembangunan merupakan suatu kegiatan yang terkait dengan pemanfaatan sumber daya untuk suatu kemajuan. Tonny dan Dharmawan (2006), mengemukakan bahwa pembangunan adalah proses dimana anggota-anggota suatu masyarakat meningkatkan kapasitas perorangan dan institusional mereka untuk memobilisasi dan mengelola sumber daya untuk menghasilkan perbaikan-perbaikan yang berkelanjutan dan merata dalam kualitas hidup sesuai aspirasi mereka sendiri.

Pusat perhatian pembangunan dalam perkembangannya mengalami pergeseran, yang oleh Harry (2001), mengatakan bahwa dalam pergeseran aliran pembangunan pusat perhatian bertumpu pada manusia dan kebutuhannya menurut ukuran mereka sendiri, bukan sebagaimana yang diperkirakan para praktisi pembangunan pada masa lalu. Pengembangan masyarakat merupakan suatu aktivitas pembangunan yang berorientasi pada kerakyatan. Syarat pembangunan kerakyatan menurut korten (1990) adalah tersentuhnya aspek-aspek

keadilan, keseimbangan sumber daya alam dan adanya partisipasi masyarakat. Dalam konteks tersebut pembangunan merupakan proses dimana anggota-anggota suatu masyarakat meningkatkan kapasitas perorangan dan institusional mereka untuk memobilisasi dan mengelola sumber daya untuk menghasilkan perbaikan-perbaikan yang berkelanjutan dan merata dalam kualitas hidup sesuai aspirasi mereka sendiri. Hal ini didukung oleh Hikmat (2001) yang mengemukakan bahwa model pembangunan yang berpusat pada rakyat merupakan alternatif baru untuk meningkatkan hasil produksi pembangunan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan asas-asas dasar partisipatif dan keadilan. Hasil-hasil akhirnya harus dapat dilestarikan untuk kelangsungan hidup manusia di dunia ini. Ada berbagai strategi yang dilakukan dalam kegiatan pengembangan masyarakat, antara lain: advokasi, pengorganisasian komunitas, pengembangan jaringan, pengembangan kapasitas, komunikasi dan edukasi. Kelima strategi tersebut bersifat saling menguatkan satu sama lain. Bahkan dalam praktek implementasi program masyarakat, disadari atau tidak, kelima strategi tersebut dipraktekkan secara bergantian (Lubis, 2007).



Gambar 2. Model Strategi Pengembangan masyarakat menurut Lubis(2007).

1. Advokasi (*advocasy*)

Yaitu upaya untuk mengubah atau mempengaruhi perilaku penentu kebijakan agar berpihak pada kepentingan publik secara lebih bertanggung jawab. Strategi advokasi pada umumnya diterapkan dalam proses penyusunan rancangan peraturan pemerintah, atau perbaikan manajemen suatu organisasi dimana pihak luar tidak mengambil keputusan apapun dalam hal menjadi perhatian organisasi mitra kerjanya.

Advokasi adalah suatu proses yang bersifat strategis dan mengarahkan berbagai kegiatan yang dirancang dengan cermat kepada berbagai pemangku kepentingan (*stake holder*) dan pembuat kebijakan. Perjuangan advokasi diarahkan untuk mempengaruhi keputusan-keputusan kebijakan, baik berupa undang-undang, peraturan, program, ataupun sistem anggaran yang merupakan wewenang ditingkat tertinggi berbagai instansi pemerintah, publik, ataupun swasta. Makna yang pokok dari advokasi adalah “pembelaan” yang identik dengan “*support*”, lengkapnya adalah suatu bentuk dukungan yang aktif, terutama berupa tindakan membela atau membantah terhadap sesuatu hal (biasanya kebijakan pemerintah), seperti suatu penyebab masalah, gagasan atau kebijakan (Syahyuti, 2006)

2. Pengorganisasian Komunitas (*commnity Organizing*)

Agar masyarakat mempunyai media untuk mendiskusikan dan mengambil keputusan atas masalah disekitarnya, pendekatan ini dipakai oleh hampir semua kegiatan pengembangan masyarakat dunia kelompok-kelompok sebagai wadah refleksi dan aksi bersama anggota komunitas. Pengorganisasian ini bisa dibentuk berjenjang di tingkat komunitas, antar komunitas di tingkat desa, antar desa ditingkat kecamatan dan seterusnya sampai ke tingkat nasional bahkan regional (Lubis, 2007).

3. Pengembangan Jaringan (*Networking atau Aliance Building*)

Artinya, menjalin kerjasama dengan pihak lain (individu, kelompok atau organisasi) agar bersama-sama saling mendukung untuk mencapai tujuan. Unsur terpenting dalam jaringan sosial adalah saling percaya (*trust*) dalam usaha mencapai kepentingannya masing-masing. Pada umumnya pada komunitas yang mempunyai jaringan yang baik, sumber daya yang ada pada seluruh komponen komunitas dan komponen lain yang terbangun dalam jaringan akan dapat dimanfaatkan bersama-sama (Lubis, 2007).

4. Pengembangan Kapasitas (*Capacity Building*)

Yang meningkatkan kemampuan masyarakat di segala bidang pembangunan kapasitas mencakup tiga hal, yaitu : kapasitas individu, kapasitas institusi dan kapasitas sumber daya (Lubis, 2007).

Capacity Building adalah upaya penguatan sebuah komunitas dengan bertolak dari kekayaan tata nilai dan juga prioritas kebutuhan mereka, dan mengorganisasikan mereka untuk melakukannya sendiri. Disamping itu (*Capacity Building*) adalah satu strategi yang dapat dipraktekkan dalam aktivitas pembangunan, terutama yang menyangkut aktifitas bersama dengan masyarakat (Syahyuti, 2006).

Menyangkut proses pengelolaan informasi, pendidikan masyarakat, dan penyebaran informasi untuk mendukung keempat komponen di atas, pengelolaan informasi juga menyangkut mencari dan mendokumentasikan informasi agar informasi selalu tersedia bagi masyarakat yang memerlukannya. Kegiatan edukasi perlu dilakukan agar kemampuan masyarakat dalam segala hal meningkat, sehingga masyarakat mampu mengatasi masalahnya sendiri setiap saat. Untuk mendukung proses komunikasi, berbagai media komunikasi (modern, tradisonal, massa,

individual, kelompok) perlu dimanfaatkan dengan kreatif. Penggunaan komponen ini juga berusaha untuk meningkatkan kemampuan komunitas melalui tahadapan sadar, menaruh perhatian, mengambil keputusan dan melakukan tindakan (Lubis, 2007).

Dari lima strategi pengembangan masyarakat tersebut di atas, Bagian Humas dan Protokol sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya hanya melaksanakan strategi peningkatan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan dalam perumusan kebijakan dan Peningkatan kompetensi SDM aparatur, sedangkan strategi lainnya dilaksanakan oleh bagian lain sesuai tugas pokok dan fungsi. Kunci suksesnya implementasi strategi, seperti diungkapkan oleh Thomson dan Strickland (1992), adalah menyatukan organisasi secara total untuk mendukung strategi dan melihat apakah setiap tugas administratif dan aktivitas dilakukan menurut cara yang memadukan secara tepat semua persyaratan, sehingga pelaksanaan dari strategi dapat dinikmati. Ini mengandung arti perlunya komitmen.

B. Penelitian Terdahulu

Sunarto (2011) menjelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan informasi public sebagai salah satu pelayanan publik sehingga dapat mencegah KKN harus dilakukan secara prima dan dengan memanfaatkan unit Humas/*Public Relations* yang ada di setiap instansi/Lembaga, kecuali 5 faktor yang berpengaruh terutama "semangat praktisi" untuk menerapkan etika atau menyenangkan dan bangga atas pekerjaannya dan "Apresiasi Top Management" yang mengarah kepada sifat dan sikap "kenegarawan", netral, dan sikap yang mampu melihat fungsi yang sebenarnya terhadap *Public Relations* dalam proses manajemen menentukan tinggi rendahnya Pelayanan Publik di berbagai tingkatan, baik di pusat maupun daerah. Guna memberdayakan SDM atau semangat praktisi *Public Relations* menuju ke arah

profesionalisme yang handal, seperti profesi lain yang telah mantab, misal kedokteran, hukum atau ekonomi pembangunan diperlukan program studi yang handal pula untuk mempelajari ilmu dan pengetahuan serta skill yang akan dapat dipraktekkan.

Sehubungan dengan itu Moestopo (1962) mendirikan Fakultas Ilmu Publisistik/*Public Relations* di Jakarta. Sedangkan yang diharapkan dari Top Manajemen/Pengambil Keputusan adalah persepsi yang tidak *misperception* terhadap *Public Relations*, juga terkait dengan prinsip dasar *Public Relations*, Etika dalam *Public Relations* dan Metode serta Kegiatan *Public Relations*. Sehingga aktivitas PR / Humas tidak hanya ” *How To Make Boos Looks Good* ” namun dapat dimanfaatkan oleh lembaga publik sebagai unit pengelola informasi dan dokumentasi yang sewaktu-waktu dapat memberikan pelayanan bagi yang memerlukan informasi secara terbuka, jujur, mudah, cepat, akurat, senang hati dan terpercaya.

Ningsih (2009) menyatakan strategi memberikan pelayanan kepada media di bagian Humas Pemerintah Kota Serang adalah dengan memenuhi segala kebutuhan pers baik sebagai pencari berita maupun sebagai individu, antara lain dengan memenuhi permintaan wawancara pihak pers, penyediaan *press release* dan kelengkapan data lainnya yang dibutuhkan oleh pers untuk bahan pemberitaan di surat kabar, serta tidak menutup-nutupi saluran informasi.

Humas Pemerintah Kota Serang melakukan upaya untuk menegakkan suatu reputasi agar dapat dipercaya dengan cara menetapkan kebijakan terbuka, dalam artian memberikan informasi apa adanya sesuai fakta serta memberikan informasi yang disertai dengan data yang akurat, dimana data tersebut diperoleh dari instansi atau dinas terkait, sehingga kebenarannya dapat dipertanggungjawabkan kepada pers maupun publik secara umum. Strategi Humas Pemerintah Kota Serang dalam melakukan kerja sama dalam

menyediakan bahan informasi dilakukan dengan cara memenuhi permintaan wawancara pihak pers dan juga penyelenggaraan kegiatan *Coffee Morning*.

Riski (2011) dalam hasil penelitiannya menyatakan bentuk layanan Biro Humas Sekretariat Daerah Propinsi Riau adalah sebagai juru bicara Pemerintah Provinsi Riau yang melaksanakan penerangan yang berkaitan dengan kebijakan Pemerintah Provinsi, melaksanakan koordinasi penyiapan materi untuk siaran pers, melaksanakan kerjasama dengan media massa, serta tugas-tugas lain yang diberikan kepala biro dalam rangka menciptakan *good governance* Pemerintah Provinsi Riau. Permasalahan yang dihadapi dalam melaksanakan fungsi layanan adalah biro humas telah melaksanakan tugas pokok dan fungsi dengan cukup baik, namun demikian dalam penyampaian informasi belum menerapkan prinsip-prinsip dan strategi pengembangan masyarakat, untuk itu dalam strategi program layanan biro humas di masa yang akan datang prinsip-prinsip dan strategi pengembangan masyarakat, menjadi bagian penting dalam kegiatan layanan biro humas.

Program layanan biro humas bidang penerangan pada masa yang akan datang difokuskan kepada tiga strategi pengembangan masyarakat, yaitu pengembangan advokasi, pengembangan kapasitas serta pengembangan komunikasi, informasi dan edukasi. Ketiga strategi ini dilaksanakan dengan seluas-luasnya mementingkan partisipasi atau keterlibatan masyarakat dalam proses penyusunan rencana, sampai pada proses pelaksanaannya strategi ini dipakai karena dipandang sesuai dengan tugas pokok dan fungsi biro humas bidang penerangan.

Peran pemerintah (eksekutif) dan Dewan Permusyawaratan Rakyat (DPR) adalah membuat dan mensyahkan kebijakan publik untuk kegiatan program pembangunan. Kebijakan publik dibuat melalui komunikasi dua arah antara masyarakat dan pemerintah dengan mengutamakan partisipasi masyarakat. Untuk itu, diperlukan sebuah system yang mengatur tatalaksana kegiatan pengembangan advokasi, pengembangan kapasitas serta

pengembangan komunikasi, informasi dan edukasi. Sistem layanan ini berupa lintas layanan informasi dari masyarakat kepada pemerintah atau sebaliknya, system komunikasi ini dapat berupa layanan langsung berupa diskusi terbuka, seminar, maupun layanan informasi berbasis informatika seperti website, blog, maupun layanan informasi komunitas.

Kondisi yang diharapkan dari peningkatan layanan biro humas bidang penerangan adalah terciptanya *good governance* dengan focus kegiatan yang menerapkan prinsip-prinsip pengembangan masyarakat yang mendorong terjadinya penyelenggaraan pemerintah yang efisien dan efektif dengan menjaga kesinergian interaksi antara pemerintah, masyarakat dan *stakeholder* lainnya.

Putra (2008) dalam jurnalnya menyatakan indikator eksternal yang merupakan peluang dari *Public relations* pariwisata Bali terdiri atas Pendapatan Wisatawan sebagai calon konsumen potensial yang tetap tinggi, Sikap dan persepsi wisatawan terhadap suatu daerah tujuan wisata khususnya Bali, Nilai Tukar Rupiah mata uang asing terhadap mata uang Rupiah (Rp) yang tetap tinggi dan stabil membuat Bali sebagai bagian dari negara Indonesia menjadi sangat murah untuk dikunjungi. Adanya kebijakan khusus dari pemerintah berupa *Visa On Arrival (VOA)* dan Perkembangan Daerah Wisata.

Yang merupakan ancaman adalah Stabilitas Keamanan, Kebijakan Pemerintah, Perkembangan Teknologi dan Jumlah Daerah Saingan. Indikator internal sebagai kekuatan *Public relations* pariwisata Bali adalah Manajemen Acara Khusus, Komunikasi antar Organisasi Pariwisata, Manajemen Isu dan Krisis serta Hubungan Media. Sedangkan variabel-variabel yang merupakan kelemahan adalah Komunikasi Pemerintah, Tanggung Jawab Sosial, Komunikasi Investor, Manajemen Publikasi dan Komunikasi Strategis. *Public relations* pariwisata Bali berada pada kuadran V, menurut hasil analisis SWOT, yang berarti bahwa strategi yang harus diambil adalah stabilisasi/pertumbuhan

Hal tersebut berarti bahwa *Public relations* pariwisata Bali harus mengambil beberapa langkah seperti meningkatkan kualitas dan kuantitas event khusus, meningkatkan hubungan media, meningkatkan hubungan dan kerjasama dengan antar organisasi pariwisata, menguatkan hubungan internal dengan masyarakat dan organisasi di Bali, memperkuat dan memperluas perlunya Manajemen Isu dan Krisis, menjaga dan meningkatkan kualitas daerah tujuan wisata, selalu mengikuti perkembangan teknologi, meningkatkan kualitas segala bentuk publikasi, merangkul para investor, memaksimalkan kemampuan strategis para pelaku pariwisata Bali terutama dalam kejadian-kejadian genting yang membutuhkan penanganan cepat dan akurat, membina hubungan harmonis dengan pemerintah dan selalu berlandaskan aspek-aspek sosial masyarakat dalam setiap kegiatan kepariwisataan.

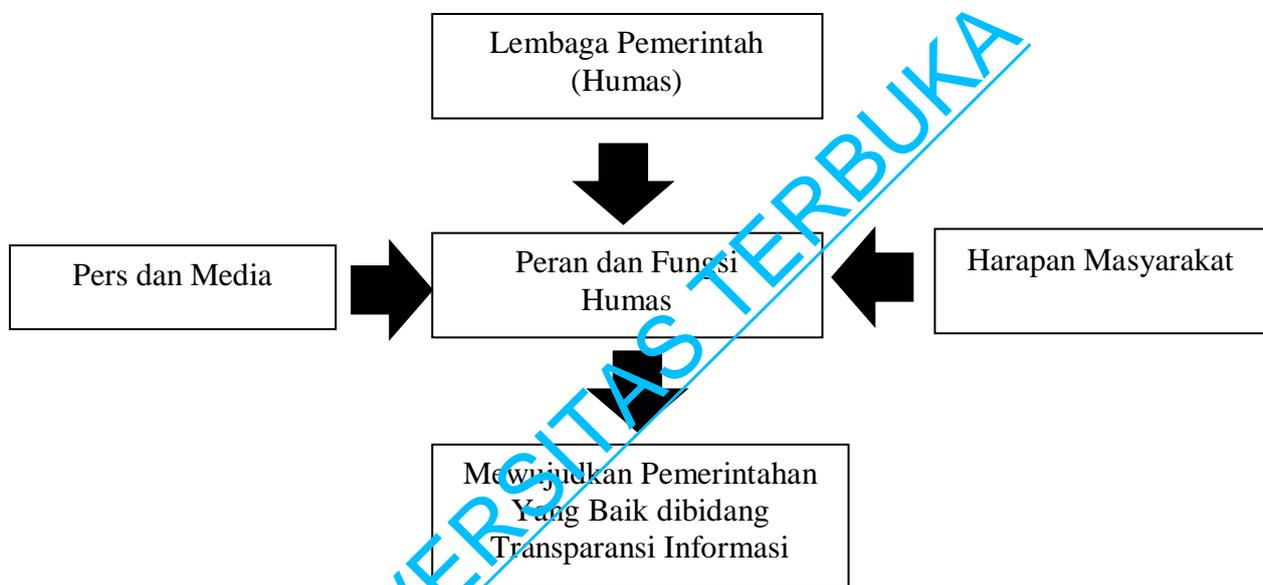
C.Kerangka Berpikir

Humas merupakan bagian dari organisasi yang bertanggung jawab terhadap komunikasi. Dalam sebuah organisasi, secara struktural fungsi humas merupakan bagian integral yang tidak dapat dipisahkan dari kelembagaan, mengingat tidak ada satu organisasi pun yang tidak membutuhkan komunikasi yang baik dengan publiknya. Begitu juga di Pemerintah Kota Tanjungpinang secara fungsional membutuhkan adanya humas untuk menjalankan fungsi komunikasi.

Oleh karena itu Pemerintah Kota Tanjungpinang membutuhkan satu bagian tersendiri bagian humas Pemko Tanjungpinang yang disebut sebagai bagian Humas dan Protokol. Dari sudut pandang ilmu komunikasi, humas adalah salah satu teknik komunikasi yang menitik beratkan pada usaha-usaha untuk menumbuhkan suasana kerja yang harmonis dan menciptakan saling pengertian antara publik yang berkepentingan untuk mencapai tujuan bersama, salah satu publiknya adalah pers.

Humas diharapkan juga mampu membina hubungan yang sinergi dengan media, pers dan masyarakat dalam upaya menciptakan pemerintahan yang baik dibidang transparansi informasi.

Dikaitkan dengan masalah penelitian, maka alur berfikir penulis dapat digambarkan pada bagan sebagai berikut:



Gambar 3. Kerangka Pemikiran

Indikator Peran dan fungsi Humas yang dipergunakan dalam penelitian ini mengadopsi dimensi yang dikemukakan oleh Stamatis (1996) meliputi:

1. Fungsi kelembagaan Humas dilihat dari keberadaanya dikenal oleh stakeholders
2. Karakteristik khusus Humas
3. Kepuasan stakeholders terhadap pelayanan yang memenuhi syarat

4. Keandalan pelayanan tepat waktu
5. Kemampuan untuk memperbaiki
6. Pelayanan Humas yang memberikan kesan baik
7. Kualitas pelayanan yang bertahan dan meningkat

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif yang dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran secara tepat tentang fenomena yang terjadi. Adapun ciri-ciri pendekatan deskriptif adalah seperti yang diungkapkan Surachmad (dalam Reni, 2003), yaitu memusatkan perhatian pada masalah-masalah yang ada pada saat penelitian dilakukan atau masalah-masalah yang bersifat aktual, menggambarkan fakta-fakta tentang masalah yang diselidiki sebagaimana adanya, diiringi dengan interpretasi rasional yang memadai.

B. Populasi dan Sampel

Data yang digunakan dalam studi ini terdiri dari dua, yaitu data primer dan sekunder. Data primer dilakukan melalui wawancara, survey dan kuisioner terbuka, sedangkan data sekunder didapatkan dari Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang. Pada data primer, metode pemilihan sampel yang digunakan adalah *non-probabilita* dengan *purposive sampling*. Pemilihan sampel *purposive* bertujuan untuk memilih subjek yang memiliki posisi terbaik dalam memberikan informasi yang dibutuhkan. *purposive sampling* atau kadang-kadang disebut juga *judement sampling* merupakan pemilihan siapa subjek yang ada dalam posisi terbaik untuk memberikan informasi yang dibutuhkan, oleh sebab itu

menentukan objek subjek atau orang-orang terpilih harus sesuai dengan ciri-ciri khusus yang dimiliki untuk sampel tersebut. Subjek dipilih karena dipercaya mewakili satu populasi tertentu. Pilihan atas sampel purposive karena peneliti menguji pertimbangan-pertimbangan untuk memasukkan unsur atau subjek yang dianggap khusus dari suatu populasi tempat mencari informasi. Peneliti memilih sampel berdasarkan penilaian atas karakteristik atas anggota sampel yang diperoleh dari data yang sesuai dengan maksud penelitian.

Wawancara dan kuisioner terbuka dapat dilakukan dengan individu tertentu untuk mendapatkan data atau informasi tentang masalah yang berhubungan dengan satu subjek tertentu atau orang lain. Individu sebagai sasaran wawancara dan kuisioner ini disebut *key informan*, yaitu orang yang memiliki keahlian atau pemahaman yang terbaik mengenai suatu hal yang ingin diketahui. Sebaliknya wawancara dan kuisioner dilakukan dengan individu tertentu untuk mendapatkan data atau informasi tentang dirinya sendiri, seperti pandangan, persepsi, sikap atau perilaku. Individu sebagai sasaran ini disebut responden. Informan maupun responden untuk mendapatkan data dan informasi yang lebih komprehensif.

Konsentrasinya meliputi penentuan sumber data yakni melalui pemilihan responden yang berasal dari pegawai Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang yang terdiri dari 6 orang yaitu 1 orang kepala bagian, 2 orang kepala sub bagian dan 2 orang staff, 1 orang mantan kepala bagian humas. Untuk pihak eksternal dipilih 8 orang yang berasal dari media masa lokal yang berkendudukan di Kota Tanjungpinang, tokoh masyarakat Tanjungpinang 1 orang dan aktivis LSM 1 orang. Data yang diambil berdasarkan kebutuhan setiap jenis data yang ingin dikumpulkan. Secara umum metode ini dipilih oleh peneliti adalah untuk

memperoleh jawaban yang akurat dari subjek terpilih dengan harapan *key informan* dapat mewakili populasi.

C. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang selama 6 hari mulai tanggal 14 sampai 19 April 2013. Sasaran penelitian adalah pengembangan kajian Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang sejak Peraturan Walikota nomor 02 Tahun 2012 dilaksanakan, mengenai tugas pokok dan fungsinya, serta bagaimana strategi pengembangan masyarakat diterapkan dalam kegiatan Bagian Humas dan Protokol.

Alasan pemilihan lokasi penelitian di Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang dilakukan atas dasar pertimbangan bahwa kegiatan Humas berkaitan erat dengan pemegang kebijakan, kemudian penulis juga berkeinginan untuk melihat bagaimana program Humas dilaksanakan, serta bagaimana prinsip-prinsip pengembangan masyarakat diterapkan dalam kegiatan kehumasan di Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang.

Jadwal kajian lapangan terdiri dari beberapa tahapan yaitu: tahapan pertama adalah melihat profil Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang baik sumberdaya manusia, anggota, organisasi, maupun manajemen. Tahap kedua yaitu: menganalisis kegiatan Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang yang lebih baik dengan memasukkan prinsip-prinsip pengembangan masyarakat dalam program kegiatannya.

Kajian akhir berupa studi dengan judul “ Program Layanan Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang (Studi pada Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang) ”.

dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang)” untuk penyusunan program rencana aksi ke depan.

D. Posedur Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dipergunakan dalam kajian ini adalah berasal dari berbagai sumber, baik melalui pengumpulan data primer (diskusi/wawancara langsung dengan tokoh formal dan informal, baik di Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang maupun masyarakat, dengan cara individual, diskusi kelompok terfokus maupun pengamatan lapangan), pengumpulan data skunder (data statistik, laporan tertulis dari berbagai sumber data, kajian pihak lain serta publikasi lainnya).

Tahapan dan pendekatan yang akan dilakukan dalam pengumpulan data primer adalah: (1) diskusi dan wawancara mendalam yang dilakukan dengan Kepala Bagian maupun Kepala Sub Bagian Komunikasi Informasi Sandi dan Telekomunikasi, Kepala Sub bagian Dokumentasi dan evaluasi maupun staff Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang, (2) observasi lapangan, digunakan untuk mengumpulkan data yang berkenaan implementasi program Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang maupun strateginya, data juga digunakan untuk mencari potensi-potensi baru yang perlu dikembangkan serta diberdayakan.

Pengumpulan data skunder dalam kajian ini bersumber dari Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang, seperti dokumentasi pelaksanaan program, laporan kegiatan dan surat-surat resmi yang mendukung kecukupan data meliputi: (1) strategi pelaksanaan kegiatan program Bagian Humas dan Protokol, (2) perkembangan pelaksanaan program Bagian Humas dan Protokol,(3) laporan kegiatan

Bagian Humas dan Protokol Tahun 2011 dan 2012, (4) struktur organisasi dan kelembagaan Bagian Humas dan Protokol.

Ada 3 hal yang menjadi perumusan masalah penelitian ini yaitu:

- bagaimana tugas, fungsi, peran, serta Program layanan yang telah dilaksanakan Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang.
- bagaimana persepsi masyarakat terhadap tugas, fungsi peran serta program layanan yang telah dilaksanakan bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang.
- rencana strategi dan tindak lanjut dari Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang untuk mengoptimalkan peran dan fungsi kehumasan menuju *good governance*.

Untuk menjawab permasalahan penelitian tersebut penulis menggunakan 6 variabel berdasarkan kerangka pemikiran dan 6 variabel tersebut dikelompokkan lagi sebagai berikut:

1. tugas, fungsi, peran, serta Program layanan humas
 - Fungsi kelembagaan Humas dilihat dari keberadaanya dikenal oleh stakeholders.
 - Karakteristik khusus Humas
2. persepsi masyarakat terhadap tugas, fungsi peran serta program layanan
 - Kepuasan stakeholders
 - Keandalan pelayanan yang tepat waktu
3. rencana strategi dan tindak lanjut
 - kemampuan memperbaiki pelayanan
 - Kualitas yang terjaga

E. Sumber Data

Metode pengumpulan data lapangan dalam penelitian ini dilakukan berdasarkan tujuan yang telah dirancang. Konsentrasinya meliputi penentuan sumber data yakni melalui pemilihan responden yang berasal dari pegawai Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang yang terdiri dari kepala bagian, kepala sub bagian dan staff, serta mantan kepala bagian humas. Untuk pihak eksternal berasal dari media masa lokal yang berkendudukan di Kota Tanjungpinang, tokoh masyarakat Tanjungpinang, dan aktivis LSM. Data yang diambil berdasarkan kebutuhan setiap jenis data yang ingin dikumpulkan.

Pengumpulan data baik berupa data primer maupun data sekunder dilakukan dari berbagai sumber. Pengumpulan data ini bertujuan untuk memperoleh gambaran umum kegiatan Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang seperti manajemen, sumber daya manusia, organisasi, program layanan lainnya berasal dari Bagian Humas dan Protokol, serta tanggapan maupun masukan dari masyarakat terhadap kinerja Bagian Humas dan Protokol. Untuk proses pengklasifikasikan pengumpulan data dapat dilihat tabel 2.

Tabel 2. Matrik Kelengkapan Metode Pengumpulan Data

Tujuan	Jenis Data	Sumber Data	Analisis Data
Mengetahui peran dan fungsi Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang secara umum (SDM, SOTK, manajemen).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kedudukan, tugas pokok dan fungsi organisasi Setda dan Bagian Humas dan Protokol. 2. Strategi pelaksanaan kegiatan program Bagian Humas dan Protokol pada subbagian Komunikasi Informasi Sandi dan Telekomunikasi, serta sub bagian Dokumentasi dan evaluasi. 3. Perkembangan pelaksanaan program Bagian Humas dan Protokol pada subbagian Komunikasi Informasi Sandi dan Telekomunikasi dan sub bagian Dokumentasi dan evaluasi. 4. Laporan kegiatan Humas Bagian Humas dan Protokol pada sub bagian Komunikasi Informasi Sandi dan Telekomunikasi tahun 2012 dan sub bagian Dokumentasi dan evaluasi. 5. Struktur organisasi dan kelembagaan Bagian Humas dan Protokol. 	<ul style="list-style-type: none"> • Informan : <ul style="list-style-type: none"> - Kepala Bagian Humas dan Protokol - Kepala sub bagian Komunikasi Informasi Sandi dan Telekomunikasi, kepala sub bagian Dokumentasi dan evaluasi. 	Analisis Data Kualitatif

<p>Mengetahui bentuk program layanan Bagian Humas dan Protokol (subbagian Komunikasi Informasi Sandi dan Telekomunikasi Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang.</p>	<p>a. Program Layanan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan pengumpulan informasi 2. Layanan penyajian informasi 3. Layanan Publikasi <p>b. Format Pengelolaan Humas sub bagian Komunikasi Informasi Sandi dan Telekomunikasi yang Berbasis Pengembangan Masyarakat</p> <p>c. Bentuk Program Pengembangan Masyarakat Bagian Humas dan Protokol</p> <p>d. Strategi pengembangan masyarakat:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Komunikasi, informasi, dan edukasi 2. Pengembangan partisipasi masyarakat 3. Persepsi masyarakat terhadap Pemerintah Kota Tanjungpinang 	<ul style="list-style-type: none"> • Reponden : Wartawan media cetak dan elektronik. <ul style="list-style-type: none"> • Informan: <ul style="list-style-type: none"> - Kepala Bagian Humas dan Protokol - Kepala sub bagian Komunikasi Informasi Sandi dan Telekomunikasi dan kepala sub bagian Dokumentasi dan evaluasi. - Staff Humas dan Protokol. 	
<p>Mengetahui permasalahan yang dihadapi Bagian Humas dan Protokol (sub bagian Komunikasi Informasi Sandi dan Telekomunikasi Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya.</p>	<p>a. Permasalahan Internal</p> <p>b. Permasalahan Eksternal</p> <p>c. Kemanfaatan program Bagian Humas dan Protokol dilihat dari:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kinerja Bagian Humas dan Protokol (sub bagian Komunikasi Informasi Sandi dan Telekomunikasi dengan penggunaan prinsip pengembangan masyarakat. 2. Arus informasi yang diterima masyarakat dan 	<ul style="list-style-type: none"> • Responden: Wartawan media cetak dan elektronik, tokoh masyarakat dan aktivis LSM. - Informan: Kepala Kepala Bagian Humas dan Protokol - Kepala sub bagian Komunikasi Informasi Sandi dan Telekomunikasi 	<p>Analisis Data Kualitatif</p>

	pemerintah.	- Staff Humas dan Protokol.	
Merumuskan rancangan strategi dan rencana tindak lanjut dari Bagian Humas dan Protokol (sub bagian Komunikasi Informasi Sandi dan Telekomunikasi Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang untuk mengembangkan organisasinya sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Potensi SDM, sumber kebijakan dan akses pengembangan lainnya. 2. Strategi pengembangan masyarakat dalam program kegiatan Bagian Humas dan Protokol pada sub bagian Komunikasi Informasi Sandi dan Telekomunikasi, sub bagian Dokumentasi dan evaluasi. 3. Penyusunan program tindak lanjut dengan memasukkan prinsip pengembangan masyarakat (Komunikasi, informasi, dan edukasi serta pengembangan partisipasi). 	<ul style="list-style-type: none"> • Stakeholders: <ul style="list-style-type: none"> - Kepala Bagian Humas dan Protokol - Kepala sub bagian Komunikasi Informasi Sandi dan Telekomunikasi, kepala sub bagian Dokumentasi dan evaluasi. - Staff Humas dan protokol - Wartawan media media cetak dan elektronik 	<ul style="list-style-type: none"> • Analisis data kualitatif

F. Metode Analisis Data

Analisis yaitu usaha untuk menemukan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan dari rumusan masalah yang disusun, analisis juga dilakukan untuk menemukan makna dari data yang ditemukan untuk memberikan penafsiran yang diterima akal sehat dalam konteks masalahnya secara keseluruhan.

Menurut Moleong (2002), menyatakan bahwa langkah-langkah yang ditempuh dalam menganalisa datanya yaitu melalui inventarisasi, kategorisasi, penafsiran data, dalam hal ini data-data yang diperoleh yaitu dari berbagai literatur. Dalam hal ini, data-data yang diperoleh yaitu dari beberapa langkah-langkah analisis sebagai berikut:

- a) Inventarisasi data, yaitu dengan cara mengumpulkan data sebanyak-banyaknya.
- b) Kategorisasi data, yaitu dalam tahap ini data disusun berdasarkan rumusan masalah dan tujuan yang disusun sebelumnya.
- c) Penafsiran data, yaitu pada tahap ini data yang ada kemudian di interpretasi melalui analisis logis dengan cara deduktif-induktif berdasarkan pada teori kehumasan.
- d) Penarikan kesimpulan, merupakan tahap akhir dalam penentuan penelitian terhadap data yang telah dikemukakan, dibahas dan dianalisis selama penelitian.

Selanjutnya analisis data dipaparkan dan disesuaikan dengan peranan kehumasan, hal ini dilakukan dalam rangka berusaha untuk tetap objektif dari kerangka berfikir dan pendekatan ilmiah, sehingga dengan demikian dapat diharapkan untuk dapat menjaga keutuhan dan orisinal konsep objek penelitian.

Untuk menganalisis data Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang digunakan analisis kualitatif. Metode analisis kualitatif akan menghasilkan data-data deskriptif berupa data-data tertulis atau lisan dari pimpinan maupun staff Bagian Humas dan Protokol yang diamati serta diwawancarai secara mendalam di lapangan.

Analisis data dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:

1. Reduksi data, yaitu melakukan pemilihandaan penyederhanaan data. Kegiatan dalam reduksi data ini adalah menyeleksi data, membuat ringkasan dan menggolongkan data.
2. Penyajian data, yaitu mengkonstruksikan data dalam bentuk narasi, matriks, grafik atau bagan, sehingga memudahkan dalam pengambilan kesimpulan.

3. Penarikan kesimpulan, yaitu menghubungkan antar data (fenomena) secara kualitatif dan berdasarkan landasan teoritis yang meliputi mencari arti tindakan masyarakat, mencari pola hubungan, penjelasan, alur sebab akibat, dan proposisi.
4. Verifikasi kesimpulan, yaitu meninjau kembali kesimpulan yang telah dilakukan dengan pimpinan Bagian Humas dan Protokol Sub Bagian Komunikasi Informasi Sandi dan Telekomunikasi, Sub bagian Dokumentasi dan Evaluasi Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang serta Staffnya.

Penyusunan program untuk kegiatan aksi ke depan pada Sub Bagian Komunikasi Informasi Sandi dan Telekomunikasi, serta Sub bagian Dokumentasi dan Evaluasi Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang dilaksanakan setelah semua hasil riset dan analisis peneliti diketahui maka untuk itu rancangan yang dirumuskan harus mempertimbangkan beberapa faktor:

1. Kondisi terkini dari kegiatan program pada Bagian Humas dan Protokol Sub Bagian Komunikasi Informasi Sandi dan Telekomunikasi serta Sub bagian Dokumentasi dan Evaluasi, Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang sesuai dengan peraturan Walikota.
2. Tugas pokok dan fungsi staff Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang.
3. Persepsi dan penilaian stakeholder terhadap kinerja program Bagian Humas dan Protokol Sub Bagian Komunikasi Informasi Sandi dan Telekomunikasi, serta Sub bagian Dokumentasi dan Evaluasi Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang.
4. Program utama Pemerintah Kota Tanjungpinang pada masa yang akan datang yang dihubungkan dengan kinerja Bagian humas dan protokol dalam mendukung program tersebut.

Semua unsur tersebut di atas akan dirancang dengan memanfaatkan partisipasi staff Bagian Humas dan Protokol Sub Bagian Komunikasi Informasi Sandi dan Telekomunikasi, serta Sub bagian Dokumentasi dan Evaluasi Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang dan stakeholders, dalam kajian ini dibatasi pada kalangan pers (wartawan). Penyusunan rancangan program Bagian Humas dan Protokol Sub Bagian Komunikasi Informasi Sandi dan Telekomunikasi, Sub bagian Dokumentasi dan Evaluasi Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang dilaksanakan secara terpadu antara fungsi peneliti sebagai yang menghadirkan responden dari internal Bagian Humas dan Protokol Sub Bagian Komunikasi Informasi Sandi dan Telekomunikasi, Sub bagian Dokumentasi dan Evaluasi Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang dan stakeholders yang disebutkan di atas.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Daerah Penelitian

1. Keadaan Geografis Kota Tanjungpinang

Kota Tanjungpinang berada di Pulau Bintan terletak pada $00^{\circ}50'$ LU- $00^{\circ}59'$ LU dan $104^{\circ}23'$ BT- $104^{\circ}34'$ BT. Secara administratif, Kota Tanjungpinang yang terbentuk berdasarkan PP No. 5 Tahun 2001 sebagai daerah otonom kota terdiri dari 4 kecamatan dan 18 kelurahan. Dan berbatasan langsung dengan Kota Batam dan Kabupaten Bintan, yaitu sebagai berikut:

- Sebelah Utara dengan : Kecamatan Bintan Utara Kabupaten Bintan dan Kota Batam
- Sebelah Selatan dengan : Kecamatan Bintan Timur Kabupaten Bintan
- Sebelah Barat dengan : Kecamatan Galang Kota Batam
- Sebelah Timur dengan : Kecamatan Bintan Timur Kabupaten Bintan

1.1. Luas Wilayah

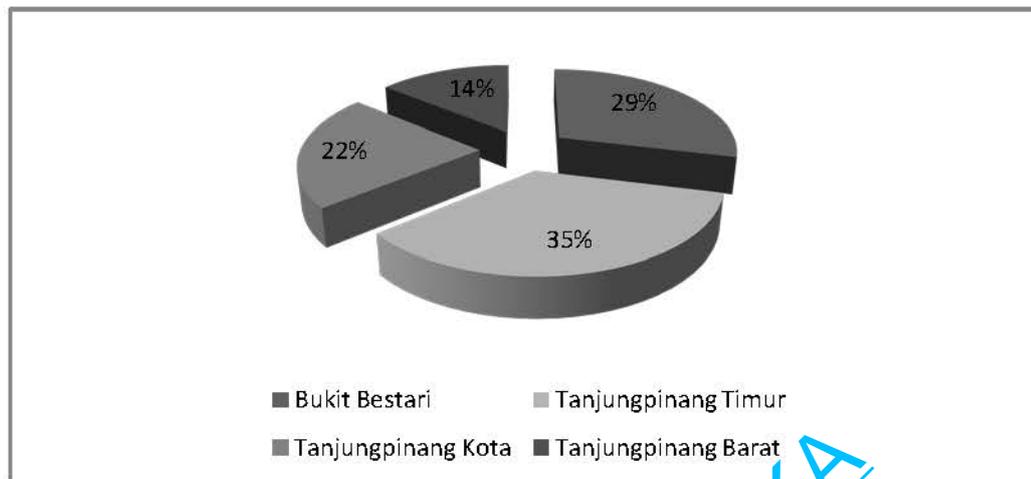
Luas wilayah Kota Tanjungpinang adalah $\pm 239,50 \text{ Km}^2$ yang terdiri dari daratan, lautan dan beberapa pulau seperti Pulau Dompok, Pulau Penyengat, Pulau Terkulai, Pulau Los, Pulau Basing, Pulau Sitakap dan Pulau Bayan. Dari luas tersebut, daratan memiliki luas $\pm 131,54 \text{ Km}^2$ dan lautan $\pm 107,96 \text{ Km}^2$. Lebih jelasnya luas wilayah Kota Tanjungpinang per kecamatan sebagai berikut :

Tabel 3. Luas Wilayah Administrasi Kota Tanjungpinang

No.	Kecamatan/Kelurahan	Luas (Km ²)	Persentase (%)
1.	Kecamatan Bukit Bestari	69,00	28,81
a.	Kelurahan Tanjungpinang Timur	7,00	2,92
b.	Kelurahan Tanjung Unggat	10,50	4,38
c.	Kelurahan Tanjung Ayun Sakti	10,50	4,38
d.	Kelurahan Dompok	30,50	12,73
e.	Kelurahan Sei Jang	10,50	4,38
2.	Kecamatan Tanjungpinang Timur	83,50	34,86
a.	Kelurahan Kampung Bulang	11,50	4,80
b.	Kelurahan Melayu Kota Piring	12,00	5,01
c.	Kelurahan Air Raja	12,00	5,01
d.	Kelurahan Pinang Kencana	15,00	6,26
e.	Kelurahan Batu Sembilan	23,00	9,60
3.	Kecamatan Tanjungpinang Kota	52,50	21,92
a.	Kelurahan Tanjungpinang Kota	1,50	0,63
b.	Kelurahan Penyengat	4,00	1,67
c.	Kelurahan Kampung Bugis	24,00	10,02
d.	Kelurahan Senggarang	23,00	9,60
4.	Kecamatan Tanjungpinang Barat	34,50	14,41
a.	Kelurahan Tanjungpinang Barat	11,00	4,59
b.	Kelurahan Kamboja	7,00	2,92
c.	Kelurahan Kampung Baru	6,50	2,71
d.	Kelurahan Bukit Cermin	10,00	4,18
	Jumlah	239,50	100,00

Sumber : Tanjungpinang Dalam Angka 2010

Dari data tersebut tergambar bahwa ada 4 kecamatan dengan luas yang berbeda yang membutuhkan informasi dari pemerintah Kota Tanjungpinang.



Gambar 4. Persentase Luas Wilayah Kota Tanjungpinang menurut Kecamatan

1.2. Topografi

Wilayah Kota Tanjungpinang terdiri dari pulau-pulau besar dan kecil merupakan daerah dengan dataran landai dibagian pantai, memiliki topografi yang bervariasi dan bergelombang dengan kemiringan lereng berkisar dari 0-2% hingga 40%. Sedangkan ketinggian wilayah pada pulau-pulau yang terdapat di Kota Tanjungpinang berkisar antara 0 – 50 meter di atas permukaan laut hingga mencapai ketinggian 400-an meter di atas permukaan laut. Secara keseluruhan kemiringan lereng di Kota Tanjungpinang relatif datar, umumnya didominasi kelerengan yang berisar antara 0% - 2% dengan luas wilayah mencapai 75,30 Km², dan kemiringan lereng 2 – 15% mempunyai luas sekitar 51,15 Km². Sedangkan kemiringan lereng 15 – 40% memiliki luas wilayah paling sedikit yaitu 5,09 Km².

2. Penduduk dan Perkembangannya

2.1. Jumlah Penduduk

Penduduk Kota Tanjungpinang cenderung mengalami peningkatan yang cukup signifikan setiap tahunnya. Salah satu dari penyebab terjadinya peningkatan penduduk tersebut adalah adanya Urbanisasi yaitu perpindahan penduduk yang datang ke Kota Tanjungpinang. Ada beberapa hal yang menjadi penyebab utama arus urbanisasi tersebut jika dilihat dari Tanjungpinang adalah sebuah kota yang sedang dan mulai berkembang baik dalam bidang pembangunan fisik maupun pembangunan ekonomi dan dengan ditetapkannya Kota Tanjungpinang sebagai Ibukota Provinsi Kepulauan Riau. Dengan demikian banyak para pendatang dari berbagai daerah mencoba untuk mengadu nasib di Kota Tanjungpinang.

Jumlah penduduk Kota Tanjungpinang sampai Bulan Juni 2012 berjumlah 226,233 jiwa yang tersebar di seluruh kecamatan dengan komposisi sebagaimana tabel di bawah ini. Dibanding tahun 2011 dengan total penduduk sebesar 230,380 jiwa terjadi penurunan jumlah penduduk sebesar 1.8% pada tahun 2012, hal ini menurut Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tanjungpinang disebabkan adanya pemutakhiran data penduduk. Selengkapnya data jumlah penduduk periode 2008-2012 dan sebaran per kecamatan dapat dilihat pada Tabel 4 dan Gambar 5.

Tabel 4. Jumlah Penduduk per Kecamatan di Kota Tanjungpinang Tahun 2008-2012

No	Kecamatan	Penduduk				
		2008	2009	2010	2011	2012*
1	Bukit Bestari	58,415	61,092	61,873	63,800	62,065
2	Tanjungpinang Timur	48,205	73,193	75,419	81,452	81,692
3	Tanjungpinang Kota	20,716	23,974	23,253	23,635	23,316
4	Tanjungpinang Barat	55,405	62,117	60,137	61,493	59,160
	Jumlah	182,741	220,376	220,682	230,380	226,233

Sumber : Tanjungpinang Dalam Angka dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang. (Kondisi Juni 2012)



Gambar 5. Grafik Jumlah Penduduk Per Kecamatan di Kota Tanjungpinang Tahun 2008-2012

Dilihat menurut kecamatan periode 2008-2012 jumlah penduduk terbanyak terkonsentrasi di Kecamatan Tanjungpinang Timur, yaitu pada tahun 2012

berjumlah 81,692 jiwa sedangkan yang paling sedikit berdomisili di Kecamatan Tanjungpinang Kota yakni sebesar 23,316 jiwa. Hal ini disebabkan karena wilayah Tanjungpinang Timur adalah wilayah yang berkembang. Pembangunan perumahan baru, perkantoran, perdagangan dan transportasi berada di wilayah kecamatan ini. Faktor tersebut menyebabkan penduduk Kota Tanjungpinang terutama pendatang lebih memilih untuk bertempat tinggal di wilayah Kecamatan Tanjungpinang Timur.

2.2. Komposisi Penduduk

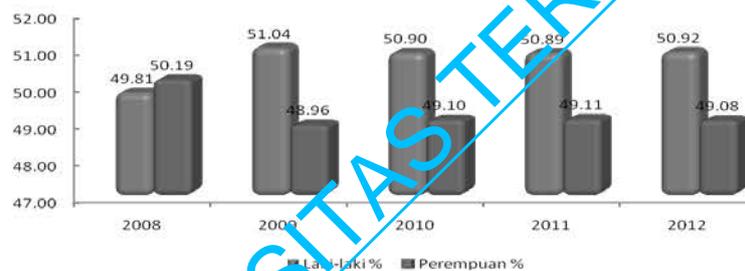
1) Menurut Jenis Kelamin

Dilihat dari segi komposisi penduduk berdasarkan jenis kelamin di Kota Tanjungpinang selama periode 2008-2012 jumlah penduduk laki-laki lebih banyak dibanding penduduk perempuan, dan trend pertumbuhan penduduk laki-laki dan perempuan dalam tiga tahun terakhir tidak menunjukkan pertumbuhan yang berarti. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel dan gambar berikut:

Tabel 5. Komposisi Penduduk Menurut Jenis Kelamin Di Kota Tanjungpinang (2008-2012)

Tahun	Jumlah Penduduk (jiwa)	Laki-laki (jiwa)	%	Perempuan (jiwa)	%
2008	182,741	91,030	49,81	91,711	50,19
2009	220,376	112,470	51,04	107,906	48,96
2010	220,682	112,330	50,90	108,352	49,10
2011	230,380	117,239	50,89	113,141	49,11
2012*	226,233	115,187	50,92	111,046	49,08

Sumber : Tanjungpinang Dalam Angka
Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tanjungpinang
Ket * = Data Juni 2012



Gambar 6. Persentase Penduduk Menurut Jenis Kelamin

2) Menurut Laju Pertumbuhan dan Kepadatan Penduduk

Laju pertumbuhan penduduk Kota Tanjungpinang tertinggi terjadi pada tahun 2009 yaitu sebesar 20.59%. Dilihat trend pertumbuhan penduduk dari tahun ke tahun mengalami kenaikan yang cukup signifikan, sedangkan pada tahun 2012 sampai Bulan Juni menunjukkan penurunan, hal ini disebabkan menurut Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan karena ada pemutakhiran data penduduk. Selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 7. Komposisi Penduduk Menurut Laju Pertumbuhan dan Kepadatan Di Kota Tanjungpinang Tahun (2008-2012)

Tahun	Jumlah penduduk (jiwa)	Laju Pertumbuhan %	Luas Wilayah (KM ²)	Kepadatan Penduduk (Jiwa/KM ²)
2008	182,741	2.68	239,50	763
2009	220,376	20.59	239,50	920
2010	220,682	0.14	239,50	921
2011	230,380	4.39	239,50	962
2012*	226,233	-1.80	239,50	945

Sumber : Tanjungpinang Dalam Angka
Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang
* Data Juni 2012

Dari tabel diatas, juga dapat dilihat bahwa pertumbuhan penduduk berimplikasi pada kepadatan penduduk. Pada tahun 2012 kepadatan penduduk sebesar 945 jiwa/km², artinya bahwa setiap 1 km² dihuni oleh 945 penduduk. Laju pertumbuhan kepadatan penduduk rata-rata Kota Tanjungpinang adalah sebesar 5.84%. Angka ini menunjukkan secara umum kepadatan belum termasuk tinggi.

2.3. Struktur Usia

Komposisi penduduk menurut usia pada dasarnya dikelompokkan menjadi tiga yaitu :

- Umur 0 – 14 tahun dinamakan usia muda/usia belum produktif
- Umur 15 – 64 tahun dinamakan usia dewasa/usia kerja/usia produktif
- Umur 65 tahun keatas dinamakan usia tua/usia tak produktif/usia

jompo

Berdasarkan pengelompokan tersebut dapat dilihat bahwa penduduk Kota Tanjungpinang periode 2008-2012 didominasi oleh penduduk usia dewasa/usia kerja/usia produktif. Kondisi ini merupakan potensi bagi Kota Tanjungpinang dalam mengembangkan daerahnya, jika mampu mengeksplorasi potensi sumber daya manusia yang ada. Selengkapnya komposisi penduduk menurut umur disajikan pada tabel berikut.

Tabel 7. Komposisi Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin Di Kota Tanjungpinang Tahun 2008 – 2012

NO	Kelompok Umur	TAHUN									
		2008		2009		2010		2011		2012	
		L	P	L	P	L	P	L	P	L	P
1	0-9	20,326	19,420	19,441	17,987	19,371	17,932	19,611	18,348	19,140	17,875
2	10-19	16,389	16,787	17,906	16,928	18,405	17,370	19,396	18,198	19,343	18,170
3	20-39	34,221	38,174	43,956	43,910	43,067	43,342	44,221	44,522	42,822	42,965
4	40-54	14,263	11,913	20,831	18,724	21,057	19,082	22,711	20,575	22,672	20,624
5	55 tahun ke atas	5,891	5,417	10,336	10,357	10,430	10,626	11,300	11,498	11,210	11,412
	JUMLAH	91,030	91,711	112,470	107,906	112,330	108,352	117,239	113,141	115,187	111,046
	TOTAL	182,741		220,376		220,682		230,380		226,233	

Sumber : Tanjungpinang Dalam Angka

3. Struktur Organisasi

Penataan Kelembagaan yang sesuai dengan konsep otonomi daerah mempunyai arti penting yang sangat strategis untuk meningkatkan kinerja aparatur

pemerintah daerah dalam hal pelayanan publik. Perangkat daerah yang ada di lingkungan Pemerintah Kota Tanjungpinang terdiri dari:

1. Asisten Pemerintahan, membawahi :
 - Bagian Administrasi Pemerintahan Umum terdiri dari:
 - Sub Bagian Otonomi Daerah dan Kerjasama Antar Daerah;
 - Sub Bagian Pemerintahan Umum
 - Sub Bagian Bina Pemerintahan Kecamatan dan Kelurahan.
 - Bagian Keagrariaan terdiri dari:
 - Sub Bagian Hak-hak Atas Tanah;
 - Sub Bagian Sengketa
 - Sub Bagian Inventarisasi dan Aset Tanah.
 - Bagian Humas dan Protokol terdiri dari:
 - Sub Bagian Dokumentasi dan Evaluasi
 - Sub Bagian Komunikasi, Informasi, Sandi dan Telekomunikasi; dan
 - Sub Bagian Protokol.
2. Asisten Perekonomian, Pembangunan dan Kesejahteraan Rakyat, membawahi :
 - Bagian Ekonomi Pembangunan
 - Sub Bagian Ekonomi
 - Sub Bagian Pembangunan
 - Sub Bagian Evaluasi dan Pelaporan.
 - Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat

- Sub Bagian Agama
- Sub Bagian Sosial
- Sub Bagian Kemasyarakatan.

3. Asisten Administrasi Umum, membawahi :

- Bagian Hukum dan Hak Azasi Manusia terdiri dari:
 - Sub Bagian Perundang - Undangan
 - Sub Bagian Bantuan Hukum dan HAM
 - Sub Bagian Dokumentasi Hukum
- Bagian Organisasi dan Tatalaksana terdiri dari:
 - Sub Bagian Kelembagaan
 - Sub Bagian Analisis Jabatan
 - Sub Bagian Ketatalaksanaan
- Bagian Umum dan Keuangan terdiri dari:
 - Sub Bagian Tata Usaha dan Kepegawaian
 - Sub Bagian Administrasi Keuangan
 - Sub Bagian Rumah Tangga dan Perlengkapan

Dalam Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2012, perangkat daerah Kota Tanjungpinang terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Kecamatan dan Kelurahan. Sekretariat Daerah terdiri dari 8 bagian, yaitu Bagian Humas dan Protokol, Bagian Pemerintahan, Bagian Organisasi dan Tatalaksana, Bagian Ekonomi dan Pembangunan, Bagian Kesejahteraan Sosial, Bagian Agraria. Kecamatan terdiri dari 4

Kecamatan, yaitu Kecamatan Tanjungpinang Kota, Kecamatan Tanjungpinang Barat, Kecamatan Tanjungpinang Timur dan Kecamatan Bukit Bestari serta terdiri dari 18 Kelurahan.

Sesuai dengan Peraturan Daerah nomor 2 Tahun 2012, telah ditetapkan 11 Dinas, yaitu (1) Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah; (2) Dinas Kesehatan; (3) Dinas Pendidikan dan kebudayaan; (4) Dinas Perhubungan dan Komunikasi dan Informatika; (5) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil; (6) Dinas Sosial dan Tenaga Kerja; (7) Dinas Kelautan, Perikanan, Pertanian, Kehutanan dan Energi; (8) Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Koperasi dan UKM; (9); Dinas Pekerjaan Umum; (10) Dinas Kebudayaan dan Pariwisata; (11) Dinas Pemuda dan olah raga; (12) Dinas Tata Kota, kebersihan, pertamanan dan pemakaman; (13) Dinas Pariwisata dan ekonomi kreatif.

Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2012 yang berisi tentang Satuan Kerja Perangkat Daerah atau Badan yang terdiri dari (1) Badan Perencanaan Pembangunan Daerah; (2) Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan penanaman modal; (3) Badan Pemberdayaan perempuan perlindungan anak dan Keluarga Berencana; (4) Badan Kesatuan Bangsa, Politik, dan Pemberdayaan Masyarakat; (5) Badan Lingkungan Hidup; (6) Inspektorat Kota Tanjungpinang; (7). Badan kepegawaian daerah (8). Satuan Polisi Pamong Praja. Perangkat Daerah Kota Tanjungpinang juga terdapat 3 kantor yaitu: (1) Badan Penanggulangan Bencana; (2) Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Tanjungpinang; (3) serta memiliki Badan Layanan Umum Daerah, yaitu Rumah Sakit Umum Tanjungpinang.

Pemerintah Kota Tanjungpinang dalam menjalankan fungsi-fungsi pemerintahan memiliki lembaga yang bertugas memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat,

baik pelayanan khusus yang diberikan karena ada permohonan dari masyarakat maupun pelayanan umum yaitu pelayanan yang diberikan tanpa ada permohonan seperti halnya kebersihan. Lembaga- lembaga pemberi layanan publik sangat beragam sesuai dengan jenis layanan yang diperlukan oleh masyarakat.

Sesuai dengan topik dalam penelitian ini maka Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang menjadi sasaran utama dalam dalam hal Strategi Program Layanan Kehumasan dalam melaksanakan kegiatan pengembangan masyarakat untuk mencapai *good governance*. Bagian Humas dan protokol Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang berada di bawah Asisten Pemerintahan melaksanakan sebagian tugas Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat di Bagian Humas dan Protokol.

Untuk melaksanakan tugas pokok, Bagian Humas dan Protokol menyelenggarakan fungsi :

- a. pengumpulan dan pengolahan bahan dalam rangka pelaksanaan koordinasi perumusan kebijakan pemerintahan dibidang dokumentasi dan evaluasi, komunikasi dan informasi, sandi dan telekomunikasi serta protokol;
- b. pengumpulan bahan dan pengolahan bahan dalam rangka pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan dibidang dokumentasi dan evaluasi, komunikasi dan informasi, sandi dan telekomunikasi serta protokol;
- c. pengumpulan dan pengolahan bahan dalam rangka melaksanakan evaluasi penyelenggaraan pemerintahan dibidang dokumentasi dan evaluasi, komunikasi dan informasi, sandi dan telekomunikasi serta protokol;
- d. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan kegiatan dibidang dokumentasi dan evaluasi, komunikasi dan informasi, sandi dan telekomunikasi serta protokol;

- e. pelaksanaan tugas lain yang diberikan pimpinan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Bagian Humas dan Protokol terdiri dari Sub Bagian Protokol, Sub Bagian Dokumentasi dan Evaluasi, Sub Bagian Komunikasi Informasi, Sandi dan Telekomunikasi. Masing-masing Sub Bagian dipimpin Kepala Sub Bagian berada dibawah Kepala Bagian yang bertanggungjawab kepada kepala Bagian. Penelitian ini dipersempit pada kegiatan Sub Bagian Komunikasi, Informasi, Sandi dan Telekomunikasi dan sub bagian dokumentasi dan evaluasi yang merupakan bagian dari Bagian Humas dan Protokol. Sub Bagian Komunikasi, Informasi, Sandi dan Telekomunikasi mempunyai tugas dan fungsi :

- a. pengumpulan dan pengolahan bahan dalam rangka pelaksanaan koordinasi perumusan kebijakan pemerintahan dibidang komunikasi dan informasi, sandi dan telekomunikasi
- b. pengumpulan bahan dan pengolahan bahan dalam rangka pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan dibidang komunikasi dan informasi, sandi dan telekomunikasi
- c. pengumpulan dan pengolahan bahan dalam rangka melaksanakan evaluasi penyelenggaraan pemerintahan dibidang komunikasi dan informasi, sandi dan telekomunikasi
- d. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan kegiatan lingkup komunikasi dan informasi, sandi dan telekomunikasi
- e. melayani, menghubungi dan membina hubungan yang serasi dengan pers;
- f. menyiapkan data/bahan penyelenggaraan penerbitan buletin Pemerintah Daerah sebagai media internal;

- g. pelaksanaan pencatatan segala kegiatan persandian dan telekomunikasi;
- h. penyusunan dan menyimpan data personil, materil serta inventarisasi data lainnya dari seluruh jaringan sandi dan telekomunikasi pemerintah daerah;
- i. pelaksanaan membantu usaha-usaha pembinaan dan peningkatan kemampuan personil dan materil sandi dan telekomunikasi;
- j. pelaksanaan segala kegiatan dan usaha untuk pengamanan informasi personil, materil sandi dan telekomunikasi;
- k. pemeliharaan, menyimpan, mengamankan dokumen dan alat-alat sandi serta mengembangkan sistem dan alat-alat sandi;
- l. pengamanan operasi dan keamanan pesawat diseluruh jaringan telekomunikasi pemerintah daerah;
- m. pelaksanaan pengiriman dan penerimaan berita dengan pesawat telex atau mesin sandi;
- n. pelaksanaan pencatatan/agenda berita-berita/radiogram baik yang diterima maupun dikirim dari provinsi dan pusat;
- o. pelaksanaan membantu pencatatan berita/radiogram yang bersifat rahasia yang akan dikirim melalui hubungan persandian, untuk selanjutnya diserahkan kepada petugas sandi;
- p. pelaksanaan tugas lain yang diberikan pimpinan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Sub Bagian Komunikasi, Informasi, Sandi dan Telekomunikasi Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang selain melaksanakan tugas kehumasan juga melaksanakan tugas yang berkaitan dengan sandi dan telekomunikasi. Namun dalam penelitian ini khusus kegiatan yang

berkaitan dengan kehumasan. Bagian Humas dan Protokol merupakan jurubicara pemerintah, sedangkan pengumpulan dan pengolahan bahan informasi dilaksanakan oleh Sub Bagian Komunikasi, Informasi, Sandi dan Telekomunikasi. Jumlah media cetak yang tercatat melakukan kerjasama dengan Pemerintah Kota Tanjungpinang sebanyak 110 media yang terdiri dari media cetak 85 media, media elektronik 15 media dan portal 10 media. Kegiatan yang dilaksanakan antara lain Pembinaan dan Pengembangan Jaringan Komunikasi dan Informasi, Pembuatan Buletin Pemerintah kota Tanjungpinang, Bhakti Sosial Bersama Insan Pers serta Lomba Karya Anugerah Jurnalistik.

Saat ini bagian Humas dan Protokol aktif melakukan beberapa kegiatan rutin layanan, diantaranya adalah layanan web site, konferensi pers, *pers release* dan kliping media. Kegiatan layanan web site dilaksanakan untuk memberikan informasi yang luas dengan memanfaatkan situs yang tersedia. Konferensi Pers dilaksanakan dalam waktu tertentu.

Pers release merupakan kegiatan rutin dilakukan dengan media cetak, elektronika maupun online yang berisi tentang berbagai informasi di lingkup Pemerintah Kota Tanjungpinang yang dianggap perlu untuk diketahui oleh publik. Selain itu, ada juga kegiatan pengklipingan media yang dilaksanakan untuk konsumsi dan kepentingan internal Pemko Tanjungpinang saja. Berdasarkan uraian diatas diketahui bahwa tugas Bagian Humas dan Protokol khususnya Sub Bagian Komunikasi Informasi Sandi dan Telekomunikasi adalah memberikan informasi tentang keadaan suatu lembaga atau organisasi tersebut kepada publiknya secara jujur, sehingga dapat membentuk pemahaman publik tentang lembaga dimana Humas itu berada.

4. Deskripsi Data

Tidak dapat dipungkiri bahwasanya pers tidak dapat dipisahkan dari kerja Humas, diperlukan adanya hubungan pers yang baik. Meskipun keduanya memiliki kepentingan yang

berbeda, namun untuk mencapai tujuan masing-masing dituntut kerja sama yang baik diantara keduanya. Hubungan antara Humas dengan pers haruslah hubungan yang saling menguntungkan, Humas membutuhkan pers sebagai sarana penyampaian informasi dan publikasi kepada publik. Sebaliknya, pers membutuhkan kerja sama Humas untuk memperoleh informasi yang lengkap dan akurat sebagai bahan berita.

Begitu juga dengan masyarakat, humas harus memiliki strategi dalam menyusun dan melaksanakan program, menyampaikan kebijakan yang diambil Pemerintah Kota Tanjungpinang serta dalam menampung aspirasi masyarakat, humas sebagai tali penghubung antara masyarakat dengan pemerintah, sehingga terjalin komunikasi yang harmonis diantara keduanya.

Tanpa adanya bantuan pers maka sulit bagi sebuah instansi untuk menyampaikan informasi dan publikasi, mengingat publik sasaran yang banyak dan tersebar luas tidak memungkinkan untuk penyampaian informasi secara langsung tanpa bantuan pers. Dari jumlah populasi yang ada, penulis menentukan nara sumber sebanyak 16 (enam belas) orang berdasarkan karakteristik tertentu sesuai dengan tujuan penelitian dan ketentuan yang ditargetkan penulis untuk bisa mewakili jumlah populasi secara keseluruhan. Sehingga sampel yang terpilih dapat menjadi gambaran dari populasi yang ada yang menyangkut Program layanan Humas Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang menuju *good governance*, dimana data hasil kuisisioner menjadi data primer penelitian ini, sedangkan observasi dan dokumentasi merupakan pelengkap untuk memperoleh gambaran yang utuh serta relevansi atas objek yang diteliti. Data yang telah terkumpul dalam penelitian ini, baik yang diperoleh melalui kuisisioner, wawancara, observasi dan dokumentasi akan di deskripsikan dalam interpretasi hasil penelitian dan pembahasan sehingga dapat menjawab perumusan masalah dalam penelitian ini.

5. Interpretasi Hasil Penelitian

Pada penelitian ini penulis melakukan penelitian dengan menyebarkan kuisisioner, dan memperdalam penelitian dengan wawancara berlangsung selama enam hari, mulai tanggal 14 April sampai 19 April 2013. Kuisisioner disebarkan kepada Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang sebanyak 6 orang, dengan informan penunjang dari media cetak dan elektronik sebanyak 8 orang yaitu Kepala Perwakilan Batam Pos wilayah Tanjungpinang, Kepala perwakilan Pos Metro wilayah Tanjungpinang, wartawan Pos Metro, wartawan Tanjungpinang Pos, wartawan Koran Peduli, wartawan Tanjungpinang TV, wartawan Semenanjung TV, dan wartawan Kepri Bangkit.com. Informan penunjang lainnya 1 orang dari lembaga swadaya masyarakat Air, lingkungan dan manusia (LSM ALIM), dan 1 orang tokoh masyarakat.

Penelitian juga dilakukan dengan key informan yaitu Kepala Bagian Humas dan Protokol Pemerintah Kota Tanjungpinang serta dengan Kepala Sub Bagian Komunikasi, Informasi, Sandi dan Telekomunikasi, Kepala Sub Bagian Dokumentasi dan Evaluasi, staff Bagian Humas dan Protokol, serta mantan Kepala Bagian Humas dan Protokol Pemerintah Kota Tanjungpinang yang bertugas sejak awal Agustus tahun 2010 sampai pertengahan Pebruari 2012. Sedangkan untuk observasi dilakukan oleh penulis sebelum melakukan penelitian berkisar antara tanggal 1 April sampai 12 April 2013, ditambah dengan pengetahuan penulis ketika menjabat sebagai Kepala Sub Bagian Komunikasi, Informasi, Sandi dan Telekomunikasi Bagian Humas dan Protokol Pemerintah Kota Tanjungpinang sejak awal Pebruari 2011 sampai pertengahan Maret 2013.

Setelah seluruh data hasil penelitian baik melalui kuisisioner, wawancara, observasi maupun dokumentasi terkumpul, penulis menelaah dan mempelajari dengan benar untuk kemudian dilakukan proses reduksi data, yaitu memilih mana data yang penting untuk

penelitian ini dan mana yang tidak penting atau tidak berguna. Data yang penting akan digunakan dan data yang tidak penting tidak akan digunakan. Kemudian data-data penting yang telah terkumpul tadi disusun ke dalam satuan-satuan atau kategorisasi sesuai dengan tujuan penelitian. Apakah masuk kedalam kategori strategi layanan humas menuju *good governance*, strategi kerja sama yang baik dalam menyediakan bahan informasi kepada media dan masyarakat atau menjadi factor penghambat dalam menegakkan suatu reputasi agar dapat dipercaya oleh media dan masyarakat. Kemudian data-data yang absah akan diolah dalam penafsiran data untuk ditampilkan dalam kesimpulan penelitian.

Adapun data hasil kuisioner dan wawancara yang diperoleh dari narasumber dapat dideskripsikan sebagai berikut:

5.1. Tugas, Fungsi, Peran, Serta Program Layanan Humas

1.1 Fungsi kelembagaan Humas dilihat dari keberadaannya dikenal oleh stakeholders.

Kabag humas dan protocol mengatakan bahwa system pengumpulan dan penyajian informasi yang diberikan bagian humas dan protokol kepada masyarakat berupa kerjasama dengan media massa, bulletin, membentuk tim rilis, web site. Hal yang sama juga disampaikan Kasubbag Kominfo dan santel bahwa Penyajian informasi yang diberikan melalui jalur sms, hallo walikota di tribun, kegiatan bulletin Pemko Tanjungpinang dan penyajian informasi di web Tanjungpinangkota go. Id.

Pernyataan tersebut diperkuat pula oleh Kasubbag Dokumentasi dan evaluasi bahwa system pengumpulan dan penyajian informasi yang diberikan bagian humas dan protokol kepada masyarakat dengan cara mengumpulkan informasi melalui kegiatan dan pelayanan dalam bentuk rilis yang disebarakan melalui media massa baik media cetak maupun elektronik. Disamping itu system yang dilakukan melalui advertorial dimedia lokal dan

nasional sebagaimana disampaikan staff humas dan protokol serta system pengumpulan dan penyajian informasi yang diberikan bagian humas dan protokol kepada masyarakat melalui media cetak (bulletin), media website dan advertorial dimedia lokal dan nasional. Humas memiliki sms pengaduan dan website yang kemudian akan diteruskan kepada masyarakat kembali melalui media cetak koran, bulletin dan website. Hal tersebut disampaikan dalam kuisisioner pada tanggal 19 April 2013.

Menurut wartawan dalam kuisisioner pada tanggal 14 April 2013 pengumpulan dan penyajian informasi dari bagian humas dan protokol masih perlu ditingkatkan lagi seperti yang disampaikan oleh LSM ALIM dalam kuisisioner pada tanggal 19 April 2013, Kepala Perwakilan Batam Pos Tanjungpinang, dan wartawan Tanjungpinang Pos. Begitu juga yang disampaikan wartawan Tanjungpinang TV dinilai masih kurang, terutama berkaitan dengan hal-hal yang negative, sulit mendapatkan data yang lengkap. Hal yang sama juga diungkapkan oleh wartawan Pos Metro dimana informasi yang dibutuhkan media tidak semuanya bisa disediakan humas, wartawan harus mencari sendiri terutama informasi yang menyangkut kegiatan SKPD.

1.2 Karakter Khusus Humas

Mantan Kabag Humas dan Protokol mengatakan SDM humas perlu ditingkatkan lagi mengingat perubahan jaman yang semakin dinamis. Pendapat yang sama juga disampaikan kabag humas dan protokol, Kasubbag Kominfo dan santel bahwa sdm humas sudah baik namun perlu ditingkat. Pesatnya perubahan tatanan teknologi dan informasi mengharuskan humas meningkatkan kinerja dan performannya sebagaimana disampaikan Kasubbag Dokuemntasi dan evaluasi. Staff humas juga mengakui kalau sdm humas harus ditingkatkan lagi karena seiring dengan berjalannya waktu perkembangan tekhnologi pun

semakin pesat. Sebagai sdm humas wajib mengikuti perkembangan tersebut, disamping itu juga sdm humas perlu ditingkatkan untuk mengimbangi kemajuan teknologi informasi.

Menurut kabag humas dan protokol kompetensi yang perlu dimiliki seorang humas pemerintah adalah supel, berwawasan nusantara, cepat mengambil keputusan pressure. Selain itu juga perlu komunikasi yang baik, cepat tanggap, menguasai teknologi sebagaimana disampaikan Kasubbag kominfo dan santel. Hal yang sama juga disampaikan mantan kabag humas dan protokol serta staff humas.

Kepala Perwakilan Batam Pos Tanjungpinang mengatakan seorang humas pemerintah haruslah bisa menulis atau membuat *press release*, mampu menyampaikan pesan dari kepala daerah kepada masyarakat secara gamlang, mudah dimengerti, berakhlak mulia, ramah, tidak gagap teknologi, dan kecakapan lainnya. Begitu pula yang disampaikan wartawan Tanjungpinang Pos sdm humas perlu menguasai semua bidang, selain itu juga harus mengikuti ujian kompetensi yang diadakan humas dan prokol secara nasional. Ditambahkan pula oleh Kepala Perwakilan Pos Metro Tanjungpinang dimana humas harus mengetahui atau memakai teknologi mengingat saat ini merupakan era digital pada jaman perkembangan media social internet. Selain itu juga humas haruslah aktif dan tidak pasif.

Tanggap, cerdas, berwawasan luas, mampu memberikan informasi yang sesuai dengan data, mampu bersosialisasi, itulah kompetensi yang perlu dimiliki humas ungkap wartawan Tanjungpinang TV. Selain itu juga menurut wartawan Kepri Bangkit.com perlu cerdas, tanggap, komunikatif. Humas harus menguasai Tupoksi dan perlu mengikuti diklat pelatihan kehumasan sebagaimana disampaikan wartawan Koran Peduli dan Pos Metro terutama menyangkut citra pemerintah itu sendiri. Menurut wartawan Semenanjung TV humas haruslah cerdas dan pandai bergaul. Tokoh masyarakat menyampaikan bahwa kompetensi humas salah satunya peka terhadap berbagai kebutuhan masyarakat khususnya

dalam hal pelayanan informasi. Sedangkan menurut LSM ALIM sdm humas perlu kompetensi media komunikasi yang berbasis masyarakat.

Menurut mantan Kabag Humas, Kabag Humas, Kasubbag kominfo dan santel kualitas dan kuantitas sdm mempengaruhi peran dan fungsi humas. Kualitas dan kuantitas sdm menurut Kasubbag Dokumentasi dan evaluasi sangat mempengaruhi mengingat humas merupakan jembatan penghubung antara pemerintah dan masyarakat. Kualitas dan kuantitas sdm menurut staff humas akan meningkatkan citra, peran serta fungsi humas sendiri.

Sudah pasti kualitas dan kuantitas sdm mempengaruhi peran dan fungsi humas sebagaimana disampaikan Kepala Perwakilan Batam Pos Tanjungpinang. "Kalau personel banyak, bisa mengcover banyak kegiatan. Kualitasnya baik biasanya akan berbanding lurus dengan hasil yang diharapkan dimana hasilnya juga akan berkualitas" ungkapnya. Wartawan Pos Metro, Tanjungpinang Pos, Kepri bangkit.com, tokoh masyarakat, wartawan Semenanjung TV juga menyampaikan hal yang sama. Kualitas dan kuantitas sdm sangat berpengaruh, tanpa kualitas dan kuantitas sdm yang bagus maka peran dan fungsi sebagai humas tidak akan terlaksana dengan baik ungkap wartawan Tanjungpinang TV. Menurut wartawan Koran Pedulitampa kualitas maka fungsi dan tugas tidak akan berjalan maksimal. Wartawan Pos Metro menyatakan kualitas dan kuantitas sdm berpengaruh. Penempatan Sdm di humas harus orang-orang yang punya latar belakang pendidikan kehumasan, sehingga mereka benar-benar menjadi corong pemerintah dalam menyampaikan informasi ke masyarakat. Hal yang sama juga diungkapkan LSM ALIM, bahwa SDM Humas sangat mempengaruhi peran dan fungsi humas, untuk itu diperlukan sdm yang memiliki disiplin ilmu komunikasi massa.

Kepribadian seorang humas dalam menjalankan tugas hendaknya orang yang mudah bergaul, pressure dan tanggap lingkungan. Kepribadian tersebut sudah dimiliki humas

sebagaimana disampaikan Kabag humas dan protokol. Loyalitas, supel, bermasyarakat dan itu sudah dimiliki humas Pemko Tanjungpinang ungkap Kasubbag kominfo dan santel. Seorang praktisi humas haruslah mampu mengendalikan diri dihadapan orang banyak disaat terjadi tekanan (*under pressure*), disamping itu humas harus dapat mengkomunikasikan setiap berita atau isu dengan baik dan hal itu sudah dimiliki sdm humas Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang ungkap staff humas dan protokol.

Kepribadian seorang humas dalam menjalankan tugas menurut Kepala Perwakilan Batam pos Tanjungpinang harus baik. Kalau kepribadian yang baik, pasti disukai banyak orang. Seorang humas harus luwes, tidak kaku, murah senyum, bukan senyuman menggoda tetapi senyuman publik service. Ditambahkan wartawan Tanjungpinang Pos humas harus mampu merangkul masyarakat yang membutuhkan pelayanan dan informasi. Humas juga harus mampu dan sanggup menerima masukan, mampu mengakomodir dan menjembatani kepentingan masyarakat sekaligus pemerintah papar Kepala Perwakilan Pos Metro. Jujur, berjiwa besar menerima kritik baik negative maupun positif menurut wartawan Tanjungpinang TV perlu dimiliki seorang humas. Komunikatif juga perlu menurut wartawan Kepri Bangkit. Com. Sedangkan menurut wartawan Koran Peduli yang pasti humas harus bisa memahami tugasnya, ia juga harus bisa bergaul dengan semua orang. Humas harus bisa merangkul semua media, masyarakat ataupun kelompok lain, bersedia menerima kritik baik yang bersifat positif maupun negative menurut wartawan Pos Metro. Sedangkan menurut wartawan Semenajung TV humas haruslah sopan dan tidak membedakan antara satu dengan yang lainnya. Sedangkan menurut tokoh masyarakat seorang humas haruslah komunikatif, jujur dan bijak. Hal yang sama juga disampaikan LSM ALIM bahwa komunikatif, cerdas dan sosiologis perlu dimiliki seorang humas.

Menurut Kepala Perwakilan Batam Pos Tanjungpinang SDM humas yang ideal adalah yang mampu menciptakan opini publik yang baik di mata masyarakat, berdiri di tengah-tengah dan meredam potensi konflik, misalnya ada kelompok warga menyerang kelompok warga lainnya, Humas harus segera sigap memanggil wartawan menggelar konferensi pers dan mencegah dampak buruk potensi konflik tersebut. Seorang humas harus terbuka, tidak boleh sombong, kata wartawan Tanjungpinang Pos. Menurut Kepala Perwakilan Pos Metrohumas harus mampu menjaring kepentingan masyarakat untuk perbaikan dan kepentingan instansi. Humas juga perlu memiliki pengalaman sesuai dengan latar belakang pendidikan, lancar berkomunikasi papar wartawan Tanjungpinang TV. Disamping itu juga perlu sifat netral dan cepat tanggap ungkap wartawan Kepri Bangkit.com. Humas juga harus mampu berkomunikasi dan mengkomunikasikan antara masyarakat dan pemerintah papar wartawan Koran Peduli. Seorang humas yang ideal bisa menerima kritik apapun yang disampaikan publik terhadap pemerintah. Jadi humas bukan hanya menyajikan berita informasi yang positif ungkap wartawan Pos Metro. Disamping itu menurut wartawan Semenanjung TV humas bersifat terbuka dan mau menerima kritikan. Membangun komunikasi kepada masyarakat dengan baik, tanggap akan kebutuhan masyarakat, melayani dengan santun dan bijak dalam bersikap menurut tokoh masyarakat perlu dimiliki humas. Humas juga harus mengedepankan fakta dan realita, bersandar pada aspek yuridis, sosiologis dan komunikatif ungkap LSM ALIM.

Program dan kegiatan yang sudah dilaksanakan bagian humas dan protokol tahun anggaran 2011 dan 2012 adalah Karya jurnalistik, pelatihan mc dan protokol, dialog ramadhan, bakti social, pameran foto, sebagaimana disampaikan mantan Kabag Humas dan Protokol, Kabag humas dan protokol, Kasubbag kominfo dan santel, Kasubbag Dokumentasi dan evaluasi. Selain itu juga ada pembuatan bulletin pemko tambah staff humas.

Program dan kegiatan tersebut menurut mantan kabag humas dan protokol, Kabag humas dan protokol, Kasubbag kominfo dan santel, kasubbag Dokumentasi dan evaluasi, staff humas dan protokol, staff humas dan protokol sudah mampu mensinergikan antara kebutuhan stakeholder dengan Pemko Tanjungpinang. Hal tersebut juga diakui Kepala Perwakilan Batam Pos Tanjungpinang dan Kepala Perwakilan Pos Metro Tanjungpinang bahwa dalam hal-hal tertentu sudah, seperti persiapan laporan keterangan pertanggungjawaban (LKPJ) Kepala Daerah, Humas pasti berperan banyak selain SKPD teknis terkait. Hal tersebut juga disampaikan wartawan Kepri Bangkit.com, wartawan Koran peduli. Sedangkan sebagian lagi mengatakan belum, karena SKPD di lingkup Pemko Tanjungpinang masih berjalan sendiri-sendiri. Sejauh ini sudah cukup mampu mensinergikan kebutuhan stakeholder dan pemerintah, sebagaimana disampaikan wartawan Tanjungpinang Pos. Hal yang sama juga disampaikan wartawan Tanjungpinang TV. Begitu juga yang disampaikan wartawan Semenajung TV, tokoh masyarakat dan LSM ALIM.

Program humas perlu dirancang kembali agar mampu mensinergikan antara keinginan stakeholder dengan Pemko Tanjungpinang sebagaimana disampaikan mantan Kabag Humas dan protokol, Kabag humas dan protokol, Kasubbag kominfo dan santel, kasubbag Dokumentasi dan evaluasi, staff humas dan protokol, staff humas dan protokol. Hal yang sama juga disampaikan oleh wartawan, tokoh masyarakat dan LSM. Menurut Kepala Perwakilan Batam Posbagian yang dirasa perlu saja yang perlu dirancang kembali sedangkan program dan kegiatan yang sudah berjalan baik sebaiknya dipertahankan saja. Perlu dilaksanakan dialog untuk mengakomodir dan mensinergikan keinginan kedua belah pihak ungkap Kepala Perwakilan Pos Metro Tanjungpinang, disamping itu juga agar mudah diakses oleh semua pihak. Setiap pergantian kepala daerah tentu kebutuhan dan pola kepemimpinannya juga berbeda, untuk itu perlu dirancang ulang menurut wartawan Koran

Peduli. Disamping itu juga apa yang dibutuhkan bisa tercapai dengan maksimal ujar wartawan Pos Metro.

Hambatan apa yang dirasakan dalam menjalin kerjasama Pemko Tanjungpinang dengan media massa menurut kabag humas dan protokol, Kasubbag kominfo dan santel adalah miss komunikasi, dan apa yang diberitakan media massa terkadang tidak sesuai dengan apa yang diinformasi oleh humas. Begitu juga pendapat Kasubbag Dokumentasi dan evaluasi bahwa media massa terkadang menjadi jarum dalam daging apabila pendapatnya tidak sejalan dengan Pemko Tanjungpinang. Banyaknya awak media yang tidak memiliki skill sebagai jurnalis dan media terkadang terlalu membesar-besarkan isu yang berkembang di masyarakat juga menjadi hambatan dalam menjalin kerjasama dengan media massa ungkap staff humas dan protokol.

Sedangkan menurut wartawan Tanjungpinang Pos ia merasa sulit mendapatkan informasi kegiatan-kegiatan SKPD di luar kegiatan walikota. Sedangkan menurut Kepala Perwakilan Pos metro Tanjungpinang humas belum memiliki peran atau kewenangan dalam memberikan informasi dan tidak mengerti seluruh permasalahan yang ada. Menurut wartawan Tanjungpinang TV dan Semenanjung TV kegiatan Kepala Daerah dan wakil Kepala Daerah terkadang mendadak, informasi yang diberikan juga telat, sedangkan media visual butuh gambar, akibatnya tidak dapat gambar yang bias ditampilkan hanya rilis saja yang dikirim humas. Humas kurang komunikatif, perhatian pemerintah terhadap pers kurang, cenderung kepada perusahaan pers saja menurut wartawan Kepri Bangkit.com. Humas tak punya data lengkap tentang program di setiap SKPD ungkap wartawan Pos Metro. Sedangkan menurut LSM ALIM humas tidak komunikatif, tidak berbasis komunikasi dan informasi masyarakat, tidak transparan, tidak berimbang, tidak berkesinambungan, lambat, tertutup bagi masyarakat dan media massa kritis dan vocal. Hal yang sama juga diungkapkan tokoh masyarakat.

5.2. Persepsi Masyarakat Terhadap Tugas, Fungsi, Peran Serta Program Layanan

2.1. Kepuasan Stakeholder

Bentuk sistem pelayanan publik yang sudah diberikan bagian humas dan protokol kepada masyarakat menurut mantan Kabag Humas dan Protokol berupa layanan web site “www.tanjungpinangkota.go.id”, bulletin “Rentak Gurindam”, dan kerjasama dengan media. Sedangkan menurut Kabag Humas dan Protokol dengan memberikan informasi serta menyebarluaskan informasi kepada masyarakat. Hal yang sama juga disampaikan oleh Kasubbag Kominfo dan Santel bahwa ada beberapa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh bagian humas berupa sms halo walikota, informasi melalui alamat web, pemberitaan di media cetak dan elektronik. Hal tersebut diperkuat oleh staff humas bahwa adanya layanan pengaduan keluhan atau saran masyarakat melalui sms centre. Begitu juga yang disampaikan Kasubbag Dokumentasi dan evaluasi dengan memberikan inovasi keterbukaan informasi melalui media online yang bisa diakses masyarakat tanpa harus datang langsung ke kantor bagian humas.

Namun upaya pelayanan yang diberikan humas kepada masyarakat tersebut menurut wartawan, tokoh masyarakat dan LSM dirasakan masih kurang dan hanya baru sebatas mengakomodir kepentingan pemerintah saja. Berikut hasil kuisioner terbuka yang disampaikan oleh para responden. Menurut pandangan Kepala Perwakilan Batam PosTanjungpinang terhadap pelayanan publik yang diberikan bagian humas dan protokol masih kurang, sehingga perlu ditingkatkan lagi. Hal yang sama juga diungkapkan oleh wartawan Tanjungpinang TV, wartawan Semenanjung TV dan wartawan Koran Peduli. Sedangkan menurut Kepala Perwakilan Pos Metro Tanjungpinang bahwa pelayanan publik yang diberikan baru kepada kepentingan instansi internal. Pandangan yang sama juga

disampaikan tokoh masyarakat bahwa pelayanan publik yang diberikan humas masih bersifat pelayanan pemerintah. Pendapat tersebut juga diperkuat oleh wartawan Pos Metro bahwa pelayanan publik masih kurang maksimal karena informasi yang dibutuhkan media tidak semua bisa disediakan humas. Citra humas cermin pemerintah, jika humas tidak mampu mengakomodir permasalahan di media mengenai pemberitaan ekstrem, maka pemerintah dianggap tak mampu mengatasi masalah. Bahkan menurut LSM ALIM pelayanan publik tersebut belum baik dan harus ada terobosan baru yang berbasis masyarakat seperti menyediakan website yang berkualitas, Hotspot/WIFI gratis, warung-warung informasi dll.

Upaya yang sudah dilakukan bagian humas dan protokol untuk mengakomodir keinginan media massa khususnya dan masyarakat pada umumnya menurut Kasubbag kominfo dan santel dengan menyediakan berita (rilis). Pernyataan tersebut juga diperkuat oleh pernyataan Kabag Humas dan Protokol serta Kasubbag Dokumentasi dan Evaluasi bahwa humas memberikan informasi melalui media dengan menyediakan rilis-rilis untuk media massa sehingga mampu meningkatkan arus informasi yang disebarluaskan kepada masyarakat. Disamping itu juga menurut staff humas dengan menjalin hubungan yang baik serta kerjasama yang saling menguntungkan dengan pihak media.

Wartawan, LSM dan tokoh masyarakat menilai kinerja bagian humas dan protokol belum mampu mengakomodir keinginan masyarakat. Menurut Kepala Perwakilan Batam Pos Tanjungpinang kinerja bagian humas dan protokol belum semuanya mampu mengakomodir keinginan masyarakat, terutama kalangan masyarakat miskin. Buktinya, masih banyak keluhan Jamkesda saat berobat di RSUD, air bersih belum semua dinikmati secara merata oleh masyarakat, listrik masih byar pet, dll. Hal yang sama juga disampaikan wartawan Tanjungpinang Pos, Tanjungpinang TV dan wartawan Semenanjung TV. Sedangkan menurut Kepala Perwakilan Pos Metro Tanjungpinang yang diakomodir humas baru sebatas

kepentingan instansi atau kelompok yang bersentuhan langsung dengan Pemerintah Kota Tanjungpinang. Pendapat yang sama juga disampaikan wartawan Koran Peduli bahwa keinginan masyarakat belum terakomodir, tetapi keinginan pemerintah sudah. Hal yang sama juga disampaikan oleh wartawan Pos Metro bahwa kinerja bagian humas dan protokol belum mampu mengakomodir keinginan masyarakat, karena humas lebih mengutamakan kepentingan internal (pencitraan) positif pemerintah. Begitu pula yang disampaikan oleh LSM ALIM bahwa humas belum mampu mengakomodir keinginan masyarakat, sebagai contoh masih sulit untuk mendapatkan informasi tentang APBD dari RPJMD dan rencana strategis pemko lainnya.

Strategi-strategi dan program – program yang sudah dilaksanakan Bagian Humas dan protokol Setdako Tanjungpinang untuk memenuhi harapan dan keinginan masyarakat dengan menyediakan pengaduan layanan masyarakat sms centre sebagaimana yang disampaikan Kabag humas dan protokol. Disamping itu juga menurut Kasubbag kominfo dan santel dengan memberikan pelayanan yang baik serta menampung aspirasi masyarakat. Ditambahkan oleh Kasubbag Dokumentasi dan evaluasi bahwa strategi dan program yang sudah dilaksanakan Bagian Humas juga melalui Program pengembangan media massa dan keterbukaan informasi melalui bulletin pemko, karya jurnalistik dan Tanjungpinang dalam foto. Humas juga menyediakan kolom pengaduan atau saran masyarakat di media cetak sebagaimana disampaikan staff humas.

Strategi dan program yang dilaksanakan Bagian Humas dan Protokol Setdako Tanjungpinang tersebut menurut Kepala Perwakilan Batam Pos Tanjungpinang sebagian sudah sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat. “Seperti saya dan beberapa rekan-jurnalis lainnya terbantu dengan informasi-informasi yang disajikan Bagian Humas dan Protokol, sebagian lagi belum, khususnya kalangan masyarakat bawah, karena persoalan

masyarakat bawah adalah *basic need* yaitu memenuhi kebutuhan dasar untuk pangan, sandang, dan papan. Menurut wartawan Tanjungpinang Pos strategi dan program yang dilaksanakan Bagian Humas dan Protokol Setdako Tanjungpinang belum sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat karena masih sulit masyarakat mendapatkan informasi, menemui humas dan prokol saat masyarakat berada di kantor Pemko Tanjungpinang. Sedangkan menurut Kepala Perwakilan Pos Metro Tanjungpinang sejauh ini baru sebatas pada kegiatan tertentu. Hal yang sama juga disampaikan wartawan Tanjungpinang TV karena humas lebih banyak pada kegiatan seremonial. Pendapat yang sama juga disampaikan wartawan Pos Metro bahwa tidak semua program atau informasi pemerintah bisa diakses masyarakat. Informasi yang disajikan humas hanya kegiatan seremonial walikota dan wakil walikota. Begitu pula pendapat wartawan Kepri Bangkit.com bahwa strategi dan program yang dilaksanakan Bagian Humas dan Protokol Setdako Tanjungpinang belum optimal karena aspirasi masyarakat kurang terakomodasi. Wartawan Koran Peduli juga menyatakan hal yang sama karena selama ini program yang dilakukan tergolong minim. Wartawan Semenanjung TV juga menyatakan belum, karena kegiatan yang dilaksanakan bagian humas kebanyakan tidak menyentuh ke masyarakat langsung. Tokoh masyarakat juga memperkuat pernyataan tersebut dimana paradigma sebagai pelayan pemerintah yang masih kental sehingga banyak hal bersifat formalitas saja. Banyak informasi yang tidak diketahui masyarakat dengan baik. LSM ALIM juga mengatakan belum, dimana humas kurang transparan, tidak komunikatif, lambat dan bertele-tele.

Menurut Kabag Humas dan Protokol program dan kegiatan humas sudah bersifat merangkul media massa dan sudah ada program yang melibatkan media itu sendiri. Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh Kasubbag kominfo dan santel, Kasubbag Dokuemntasi dan evaluasi karena sudah banyak kegiatan humas yang melibatkan media

massa. Pernyataan tersebut juga disampaikan oleh staff humas bahwa humas sudah memfasilitasi dan merangkul media massa dengan program yang melibatkan media massa seperti anugrah karya jurnalistik dan dialog bersama wartawan. Kegiatan dialog ramadhan yang rutin dilaksanakan setiap tahun untuk saling sharing kendala di masing-masing pihak, disamping itu juga bertujuan untuk memupuk silaturahmi dan menjaga hubungan baik dengan media massa.

Menurut wartawan dan tokoh masyarakat program kegiatan humas perlu lebih merangkul media massa seperti pernyataan Kepala Perwakilan Batam Pos “Saya kira perlu, itu namanya bersinergi dan saling melengkapi kekurangan satu sama lain, media banyak, tentu dengan media yang saling memberikan kontribusi positif, utamanya. Begitu juga yang disampaikan wartawan Tanjungpinang karena melalui media massa berbagai kegiatan humas akan bisa tersampaikan kepada masyarakat luas, khususnya program pemerintah yang perlu diketahui masyarakat. Ditambahkan oleh wartawan Koran Peduli masyarakat perlu tahu tentang agenda dan kegiatan yang dilakukan pemerintah dan media massa berfungsi sebagai penyebar informasi. Menurut tokoh masyarakat sangat perlu humas lebih merangkul media massa karena itu merupakan salah satu solusi.

2.2 Keandalan Pelayanan Yang Tepat Waktu

Arus informasi dari bagian humas dan protokol kepada masyarakat menurut Kabag Humas dan Protokol, Kasubbag Kominfo dan Santel, Kasubbag Dokumentasi dan Eavaluasi serta staff humas sudah lancar karena sudah ada tupoksi masing-masing dan difasilitasi melalui rilis berita dan website, resmi pemko Tanjungpiannng, serta bulletin. Namun arus informasi yang diterima masyarakat dari pemerintah tersebut menurut Kepala Perwakilan Batam Pos Tanjungpinang belum lancar 100 persen, terkadang ditutup-tutupi seperti siapa saja perusahaan bauksit yang menunggak pajak, apa saja kekayaan pejabat. “Cobalah minta

informasi tentang itu, kalau dikasih hebat, itu sekedar contoh saja, informasi belum semuanya lancar dan transparan, ” ujarnya. Hal yang sama juga disampaikan wartawan Tanjungpinang Pos walaupun sudah ada undang-undang keterbukaan informasi publik. Begitu pula yang disampaikan wartawan Tanjungpinang TV humas masih kurang transparan, khususnya masalah penggunaan anggaran APBD. “Informasi yang disampaikan baru sebatas kegiatan seremoni,”ungkap wartawan Koran Peduli. Pernyataan serupa juga dari wartawan Pos Metro yang mengatakan selama ini hanya sebatas informasi kegiatan seremonial yang bisa diketahui masyarakat. Pemerintah seharusnya juga menginformasikan tentang APBD secara transparan sehingga masyarakat bisa slebih mudah melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan pemerintah.

Kebijakan yang diambil pemerintah perlu waktu karena informasi perlu disaring, baru disampaikan kepada masyarakat atau menurut mantan Kabag humas dan protokol, begitu juga yang disampaikan Kabag humas dan protokol. Kendala yang dihadapi dalam transformasi informasi menurut Kabag Humas dan Protokol masyarakat masih banyak yang gagap teknologi, miss komunikasi antara wartwan dengan humas. Sedangkan menurut Kasubbag kominfo dan sanel masyarakat masih banyak yang tidak menguasai teknologi. Begitu juga yang disampaikan Kasubbag Dokemntasi dan evaluasi dan staff humas bahwa ketidak sediaan masyarakat dalam menerima percepatan informasi merupakan kendala dalam transformasi informasi.

3. Rencana Strategis Dan Tindak Lanjut

3.1. Kemampuan Untuk Memperbaiki Pelayanan

Bentuk format pengelolaan layanan publikasi yang diberikan bagian humas dan protokol yang berbasis pengembangan masyarakat dalam kuisisioner pada tanggal 19 April 2013 menurutmantan kabag humas dan protocol berupaya meneruskan informasi yang

penting bagi masyarakat melalui berbagai media. Sedangkan format pengelolaan layanan publikasi yang diberikan bagian humas dan protokol yang berbasis pengembangan masyarakat menurut kabag humas dan protokol fengan menyediakan rilis untuk kebutuhan informasi, disamping itu menurut Kasubbag kominfo dan santel bahwa Penyajian informasi pada media cetak dan elektronik diharapkan dapat memberi informasi dan edukasi mengenai program kegiatan pemerintah guna mengembangkan masyarakat. Menurut Staff Humas ada tim yang dibentuk untuk mengelola informasi salah satunya adalah tim rilis ada sub bagian komunikasi dan informasi menyebarkan informasi yang dibuat/kelola bagian rilis berita dan foto. Kuisoneer disampaikan wartawan pada tanggal 14 April 2013, sedangkan dari mantan Kabag Humas, Kabag Humas, staff humas, LSM dan tokoh masyarakat pada tanggal 19 April 2013. Wawancara terbuka berlangsung pada tanggal 18 April 2013 bersama mantan Kabag Humas dan Kabag Humas Pemerintah Kota Tanjungpinang.

Hasil kuisoneer pada tanggal 14 April 2013 Menurut Kepala Perwakilan Batam Pos Tanjungpinang, wartawan Tanjungpinang Pos, wartawan Semenanjung TV dan wartawan Kepri Bangkit.com, serta tokoh masyarakat format yang dikemas oleh bagian Humas dan Protokol tersebut belum berbasis pengembangan masyarakat. Pernyataan tersebut juga didukung oleh Kepala Perwakilan Pos Metro Tanjungpinang dimana format pengelolaan layanan publikasi belum berbasis pengembangan masyarakat baru pada kepentingan instansi. Begitu juga yang disampaikan wartawan Tanjungpinang TV bahwa masih banyak kegiatan yang bersifat seremonial walikota dan wakil walikota saja yang diinformasikan kepada masyarakat. Hal yang sama juga diungkapkan wartawan Koran Peduli selama ini yang diekspose hanya kegiatan yang bersifat seremoni dan keberhasilan Pemko saja. Demikian pula yang disampaikan wartawan Pos Metro bahwa humas lebih memprioritaskan pencitraan/nama baik pemerintah kota Tanjungpinang. Pandangan yang sama juga

disampaikan LSM ALIM, menurut LSM Alim format pengelolaan layanan publikasi belum berbasis pengembangan masyarakat, baru sebatas berbasis tata kerja organisasi pemerintahan.

Dalam kuisisioner pada tanggal 19 April 2013 Strategi yang dipakai humas dalam upaya pengembangan masyarakat menurut mantan Kabag Humas dan Protokol yaitu strategi pemberdayaan, sedangkan menurut Kabag humas dan protokol melalui pelaksanaan Bintel, sosialisasi, penyuluhan, pelatihan ditambahkan pula oleh Kasubbag kominfo dan santel dengan memberikan/menyajikan informasi yang baik dan benar tentang pembangunan yang dilaksanakan pemerintah. Sedangkan menurut Kasubbag Dokuementasi dan evaluasi strategi yang dilakukan dengan diadakannya pelatihan yang menunjang pengembangan masyarakat.

Sedangkan dalam kuisisioner pada tanggal 14 April 2013 Menurut Kepala Perwakilan Batam Pos Tanjungpinang strategi pengembangan masyarakat yang harus dilaksanakan bagian humas dan protokol adalah memberikan informasi terkait hajat hidup orang banyak secara transparan. Misalnya, cara mengurus jaminan kesehatan daerah (jamkesda), beras miskin, dan lainnya. Sedangkan menurut wartawan Tanjungpinang Pos dan wartawan Semenanjung TV terbuka untuk publik. Sedangkan menurut Kepala Perwakilan Pos Metro Tanjungpinang sebaiknya strategi yang dipakai humas dalam upaya pengembangan masyarakat:

- Humas melakukan koordinasi dengan seluruh SKPD di lingkup Pemerintah Kota Tanjungpinang untuk kemudian disampaikan kepada pihak/pengguna informasi, tidak hanya pada kegiatan seremoni yang mencakup kegiatan walikota atau wakil walikota saja.
- Humas harus diberikan kewenangan yang utuh dalam memberikan penjelasan atau penyelesaian masalah.

Menurut wartawan Tanjungpinang TV lebih humas perlu banyak melakukan kegiatan yang berhubungan langsung dengan masyarakat sehingga manfaatnya bisa dirasakan

langsung. Menurut wartawan Kepri Bangkit.com Humas perlu menjaring aspirasi dari masyarakat. Hal yang sama juga disampaikan wartawan Koran Peduli bahwa Humas seharusnya menyampaikan dan menggali informasi tentang persoalan yang dihadapi masyarakat dalam mencari solusi. Disamping itu menurut wartawan Pos Metro humas seharusnya mampu menjadi sumber informasi yang dibutuhkan media, punya bank data yang menyangkut program di setiap SKPD.

Sedangkan menurut tokoh masyarakat strategi pengembangan masyarakat yang harus dilaksanakan bagian humas dan protokol adalah menyiapkan dan menyajikan berbagai informasi yang terkait dengan kebijakan publik oleh pemerintah Kota kepada masyarakat melalui kantong-kantong informasi di tingkat *grassroot*, contoh tabloid, media cetak atau elektronik. Sedangkan menurut LSM ALIM Humas tidak saja terbuka untuk publik, tetapi juga dengan memberikan akses yang mudah dan luas bagi masyarakat serta bersifat timbal balik (dua arah), interaksi secara *uptode* dan cepat.

Sejauh mana masalah internal dan eksternal bagian humas dan protokol mempengaruhi kinerja Pemerintah Kota Tanjungpinang, menurut wartawan Kepri Bangkit.com bahwa kinerja humas bagus maka eksistensi Pemerintah Kota Tanjungpinang akan terjaga. Sedangkan menurut wartawan Pos Metro citra humas cermin pemerintah, jika humas tidak mampu mengakomodir permasalahan di media mengenai pemberitaan yang bersifat ekstrem, maka pemerintah dianggap tak mampu mengatasi masalah. Hal yang sama juga disampaikan wartawan Tanjungpinang TV. Kurangnya komunikasi menurut wartawan Semenanjung TV merupakan salah permasalahan yang mempengaruhi kinerja pemerintah.

Menurut tokoh masyarakat masalah internal dan eksternal bagian humas dan protokol sangat berpengaruh terhadap kinerja Pemerintah Kota Tanjungpinang apabila sdm tidak menguasai tupoksi kehumasan, hal tersebut menjadi masalah internal. Permasalahan

tersebut juga mengakibatkan kurangnya informasi yang diperoleh masyarakat sehingga tidak dapat bersinergi dengan baik dalam hal penerapan berbagai kebijakan publik. Sedangkan menurut LSM ALIM masalah internal Humas adalah kurangnya koordinasi dengan SKPD atau Dinas terkait, sehingga informasi yang dibutuhkan masyarakat cenderung lama dan sulit. Sedangkan masalah eksternal media informasi masih sangat minim dan belum menembus lapisan masyarakat bawah.

Menurut mantan Kabag Humas dan Protokol Pemerintah Kota Tanjungpinang, ada beberapa masalah internal dan eksternal bagian humas dan protokol yang mempengaruhi kinerja Pemerintah kota Tanjungpinang selama ini. Masalah internal kurangnya kualitas dan kuantitas sdm, anggaran yang relative terbatas, serta system kerja yang belum optimal. Pendapat yang sama juga diperkuat oleh Kabag Humas dan Protokol bahwa sdm yang kurang juga masih menjadi masalah internal humas. Sedangkan Menurut Kasubbag kominfo dan santel pemahaman tentang arti peranan humas masih terlalu minim dilingkup Pemerintah Kota Tanjungpinang. Hal tersebut juga diakui oleh staff humas bahwa masalah internal humas adalah keterbatasan sdm dan peran humas yang masih belum difahami sehingga mempengaruhi kinerja Pemerintah Kota Tanjungpinang. Sedangkan Kasubbag Dokuementasi dan evaluasi mengatakan bahwa keterbatasan fasilitas dan kurangnya sdm yang dimiliki humas juga merupakan masalah internal. Belum semua SKPD mengerti akan pentingnya peran kehumasan.

Melalui wawancara terbuka pada tanggal 18 April 2013 mantan Kabag Humas dan Protokol mengatakan bahwa masalah eksternal yang dihadapi humas adalah manajemen media massa yang dinamis, disamping itu juga system politik berpengaruh, dimana seorang kepala daerah adalah pejabat politik, sehingga kerja humas juga dipengaruhi oleh kebijakan politik. Sedangkan menurut Kabag humas dan protokol melalui wawancara terbuka pada

tanggal 18 April 2013 masalah eksternal humas berupa miss komunikasi antara wartawan dengan humas, terkadang apa yang disampaikan humas wartawan salah mengartikannya. Sedangkan menurut Kasubbag kominfo dan santel *imej* pegawai negeri sipil masih buruk di maata masyarakat juga menjadi permasalahan eksternal humas. Tuntutan masyarakat yang menggunakan informasi yang begitu cepat tapi sarana untuk penunjang di masyarakat masih kurang ungkap Kasubbag Dokumentasi dan evaluasi.

3.2 Kualitas Yang Terjaga

Dalam menghadapi berbagai kendala di lapangan humas perlu menyusun strategi dan dalam upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat menuju *good governance*. Menurut mantan Kabag Humas dan protocol strategi yang perlu dilakukan adalah diservikasi media seperti Face book, twiter. Disamping itu juga dengan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat serta mencari kebijakan yang mengayomi masyarakat tambah Kabag Humas dan Protokol. Hal yang sama juga disampaikan Kasubbag kominfo dan santel, Kasubbag Dokumentasi dan evaluasi. Sedangkan menurut staff humas harus diperbanyak kegiatan-kegiatan yang berhubungan langsung dengan masyarakat, misalnya dialog interaktif antara masyarakat dengan jajaran pemerintah dan humas sebagai perantara. Pemanfaatan sms pengaduan yang juga dapat melibatkan media massa. Sedangkan menurut Kepala Perwakilan Batam Pos Tanjungpinang Strategi dan program yang sebaiknya dilaksanakan oleh humas Tanjungpinang dalam upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat menuju *good governance* adalah transparan. Kalau ada informasi dalam kenyataannya pelayanan pemerintah kurang bagus, maka katakana saja itu kurang bagus, tetapi beri harapan untuk memperbaiki atau meningkatkannya. Hal yang sama juga disampaikan wartawan Tanjungpinang Pos dimana humas harus terbuka, yang duduk di humas harus memiliki sdm yang baik. Penyelesaian permasalahan tidak hanya mengedepankan kepentingan pemerintah,

tetapi juga mengakomodir dan menerima masukan maupun kritikan yang membangun, kendati hal tersebut menyudutkan pemerintah ungkap Kepala Perwakilan Pos Metro. Hal senada juga diungkapkan wartawan Tanjungpinang TV dan wartawan Semenajung TV humas perlu transparan, masyarakat luas perlu mengetahui terutama menyangkut penggunaan APBD. Begitu juga menurut wartawan Kepri Bangkit.com humas perlu komunikasi yang baik dengan pers dan transparan terhadap pers. Sedangkan menurut wartawan Koran Peduli Humas tidak hanya menyajikan informasi yang sifatnya seremoni, tetapi humas juga harus turun ke tengah-tengah masyarakat untuk mengenali dan menyampaikan informasi. Hal yang sama juga disampaikan wartawan Pos Metro bahwa Humas harus punya bank data tentang program di setiap SKPD sehingga semua pihak yang membutuhkan data bisa mengakses dengan mudah. Sedangkan menurut tokoh masyarakat strategi yang perlu dilakukan adalah dengan meningkatkan kerjasama yang baik dengan berbagai pihak terkait, sehingga dapat bersinergi antara kebutuhan masyarakat dengan kepentingan pemerintah dalam menyajikan berbagai hal.

6. Pembahasan

Dari keseluruhan data yang diperoleh melalui wawancara, kuisisioner, observasi dan data hasil dokumentasi menunjukkan banyaknya informasi penting yang sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai pada penelitian. Adapun gambaran hasil analisis berdasarkan rumusan masalah yang ditentukan penulis untuk bisa memberikan gambaran menyeluruh tentang Program Layanan Humas Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang menuju *good governance* di bagian Humas dan Protokol Pemerintah Kota Tanjungpinang sebagai objek yang diteliti pembahasannya adalah sebagai berikut:

1. Tugas, Fungsi, Peran, Serta Program Layanan Humas

1.1 Fungsi kelembagaan Humas dilihat dari keberadaannya dikenal oleh stakeholders.

system pengumpulan dan penyajian informasi yang diberikan bagian humas dan protokol kepada masyarakat adalah dalam bentuk kerjasama dengan media massa, adanya tim rilis yang membuat dan mengirimkan berita, dibukanya jalur sms hallo walikota di Koran Tribun Batam sebagai media interaktif masyarakat dengan pemerintah, adanya bulletin Pemko Tanjungpinang yang merupakan produk internal humas, serta penyajian informasi melalui website Tanjungpinangkota.go.id. Disamping itu juga penyajian informasi melalui media cetak maupun elektronik. Humas juga menyajikan informasi melalui advertorial di media local dan nasional.

Menurut wartawan, tokoh masyarakat dan LSM pengumpulan dan penyajian informasi dari bagian humas dan protokol masih perlu ditingkatkan lagi karena dinilai masih kurang. Pers merasa masih sulit mendapatkan informasi yang bersifat negative dan pers juga merasa masih kesulitan mendapatkan data yang lengkap, disamping itu informasi yang dibutuhkan media tidak semuanya bisa disediakan humas, media harus mencari sendiri informasi terutama yang menyangkut kegiatan SKPD.

Bentuk format pengelolaan layanan publikasi yang diberikan bagian humas dan protokol berbasis pengembangan masyarakat dimana humas berupaya meneruskan informasi yang penting bagi masyarakat melalui berbagai media, menyediakan rilis untuk kebutuhan informasi, dan ada tim yang dibentuk untuk mengelola informasi salah satunya adalah tim rilis yang berada pada sub bagian komunikasi dan informasi sandi dan telekomunikasi untuk menyebarkan informasi dalam bentuk rilis berita dan foto.

Namun menurut wartawan, LSM dan tokoh masyarakat format yang dikemas oleh bagian Humas dan Protokol tersebut belum berbasis pengembangan masyarakat,

baru sebatas kepentingan instansi pemerintah karena informasi yang disajikan lebih banyak kepada kegiatan yang bersifat seremonial walikota dan wakil walikota serta lebih menonjolkan keberhasilan Pemko Tanjungpinang. Humas juga dinilai lebih memprioritaskan pencitraan atau nama baik Pemerintah Kota Tanjungpinang.

Hal tersebut menurut penulis merupakan salah satu cara yang dipakai oleh bagian humas dalam meningkatkan citra pemerintah dan sesuai dengan pendapat (Ruslan,2005) yang mengatakan untuk dapat melaksanakan tugas dari fungsi kehumasan dengan baik, seorang praktisi Humas harus memiliki kemampuan untuk menguasai permasalahan yang dihadapi oleh istansinya. Kemampuan tersebut antara lain:

- a) Kemampuan untuk mengamati dan menganalisis persoalan yang menyangkut kepentingan instansinya atau khalayak yang menjadi target sasaran.
- b) Kemampuan melakukan hubungan komunikasi timbal balik yang kreatif, dinamis, saling mendukung bagi kedua belah pihak dan menarik perhatian terhadap audiencenya.
- c) Kemampuan untuk mempengaruhi dan menciptakan pendapat umum (opini publik) yang menguntungkan instansi atau lembaganya.
- d) Kemampuan untuk menjalin hubungan baik atau kerjasama dan saling mempercayai dengan berbagai pihak yang terkait

1.2. Karakter Khusus Humas

SDM humas sudah cukup baik namun perlu ditingkat lagi mengingat perubahan jaman yang semakin dinamis. Pesatnya perubahan tatanan teknologi dan informasi mengharuskan humas meningkatkan kinerja dan performannya. Hal tersebut sesuai pendapat Arifin (2007) yang mengatakan peran Humas atau kehumasan dalam

pemerintahan kedepan semakin dibutuhkan, terutama pada era dimana transparansi dan akuntabilitas menjadi keharusan yang utama serta era kemajuan teknologi. Era transparansi dan perkembangan teknologi informasi telah menjadikan masyarakat lebih kritis dan cenderung terjadi perubahan yang cepat di masyarakat. Kondisi seperti ini menuntut insatansi atau organisasi untuk mengakomodir dan mengantisipasi keinginan masyarakat untuk memperoleh informasi. Perkembangan teknologi informasi telah melahirkan perkembangan yang cukup pesat pada media cetak dan elektronik.

Dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya humas haruslah supel, berwawasan, cepat mengambil keputusan pressure, berkomunikasi yang baik, cepat tanggap, menguasai teknologi. Selain itu juga bisa menulis atau membuat *press release*, mampu menyampaikan informasi sesuai dengan data dan fakta serta mampu pula bersosialisasi. Seorang humas harus cerdas, cepat tanggap, terhadap berbagai kebutuhan masyarakat khususnya dalam hal pelayanan informasi. Disamping itu juga komunikatif dan menguasai Tupoksi. Untuk meningkatkan kopetensi humas perlu mengikuti diklat pelatihan kehumasan. Hal tersebut sesuai pendapat Ruslan (2005) mengutip Dozier dan Broom (1995) bahwa peranan *public relations* di bagi empatkatogori dalam suatu organisasi yaitu :

1. Tenaga ahli (*Experi prescriber*).

Sebagai praktisi *public relations* yang berpengalaman dan berkemampuan tinggi dapat membantu untuk mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya.

2. Fasilitator komunikasi (*Communication fasilitator*).

Dalam hal ini, praktisi *public relations* bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkanoleh publiknya dari organisasi yang bersangkutan, sekaligus harus mampu

menjelaskan kembali keinginan, kebijakan dan harapan organisasi pada pihak publiknya. Sehingga dengan komunikasi timbal balik tersebut dilaksanakan oleh *public relations* bersangkutan dapat tercipta saling pengertian, mempercayai, menghargai, dan toleransi yang baik dari ke dua belah pihak.

3. Proses fasilitator pemecahan masalah (*Problem solving process fasilitator*).

Peranan ini merupakan bagian tim manajemen untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasehat sehingga mengambil tindakan eksekusi (keputusan) dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan profesional.

4. Tehnik komunikasi (*Communication technician*).

Kualitas dan kuantitas sdm mempengaruhi peran dan fungsi humas, mengingat humas merupakan jembatan penghubung antara pemerintah dan masyarakat, disamping itu juga kualitas dan kuantitas sdm akan meningkatkan citra, peran serta fungsi humas sendiri. Tanpa kualitas dan kuantitas sdm yang baik maka peran dan fungsinya sebagai humas tidak akan terlaksana dengan baik, disamping itu juga diperlukan sdm humas yang memiliki disiplin ilmu yang sesuai dengan bidangnya yaitu komunikasi massa.

Sedangkan kepribadian seorang humas dalam menjalankan tugas haruslah humas yang mudah bergaul, *pressure*, tanggap lingkungan. Seorang humas juga perlu memiliki loyalitas, supel, luwes, sopan, cerdas dan bijak, tidak kaku, jujur, berjiwa besar, mau menerima kritik baik negative maupun positif dan hidup bermasyarakat. Humas juga perlu memiliki kepribadian yang baik, dengan kepribadian yang baik tentunya akan disukai banyak orang. Seorang humas juga perlu murah senyum, bukan senyum menggoda tetapi senyum *public service*. Mampu merangkul masyarakat, yang membutuhkan pelayanan dan informasi, Harus mampu dan sanggup menerima masukan, mampu mengakomodir dan menjembatani kepentingan masyarakat sekaligus pemerintah, serta mampu mengendalikan diri di hadapan

orang banyak disaat terjadi tekanan. Humas juga harus dapat mengkomunikasikan setiap berita atau isu dengan baik. Selain itu juga seorang humas haruslah komunikatif, bisa merangkul semua pihak media, masyarakat ataupun kelompok lain. Dari hasil pengamatan penulis kepribadian tersebut sudah dimiliki oleh humas Pemko Tanjungpinang. Hal tersebut sesuai pendapat John D. Milletts dalam bukunya *service the Quest for Effective Performance* yang mengatakan Humas pemerintah memiliki tugas dan fungsi sebagaimana sebagai berikut:

- a) Mengamati dan mempelajari tentang hasrat, keinginan-keinginan dan aspirasi yang terdapat dalam masyarakat (*Learning about publik desires and aspiration*).
- b) Kegiatan memberikan nasehat atau sumbang saran untuk menanggapi apa sebaiknya oleh instansi atau lembaga pemerintahan seperti yang dikehendak oleh pihak publiknya (*advising the publik about is should desire*).
- c) Kemampuan untuk mengusahakan terjadinya hubungan memuaskan yang diperoleh antara hubungan publik dengan para aparat pemerintahan.
- d) Memberikan penerangan dan informasi tentang apa yang telah diupayakan oleh suatu lembaga atau instansi pemerintahan yang bersangkutan (*informing and about what an agency is doing*) (Ruslan, 2005)

SDM Humas yang ideal adalah sdm yang mampu menciptakan opini publik yang baik di mata masyarakat berdiri di tengah-tengah dan meredam potensi konflik. Misalnya, ada kelompok warga menyerang kelompok warga lainnya, Humas harus segera sigap memanggil wartawan gelar konferensi pers, mencegah dampak buruk potensi konflik tersebut. Harus terbuka, Harus mampu pula menjaring kepentingan masyarakat guna perbaikan atau kepentingan instansi. Memiliki pengalaman sesuai dengan latar belakang pendidikan, lancar berkomunikasi, netral dan cepat tanggap. Harus mampu berkomunikasi menjadi penghubung dalam menyampaikan informasi dari pemerintah kepada masyarakat. tanggap akan kebutuhan

masyarakat, melayani dengan santun dan bijak dalam bersikap. Bisa pula menerima kritik apapun yang disampaikan publik terhadap pemerintah. Jadi humas bukan hanya menyajikan pemberitaan-pemberitaan dan informasi yang positif, tetapi juga terbuka dan mau menerima kritikan. Humas juga harus mampu membangun komunikasi kepada masyarakat dengan baik, mengedepankan fakta dan realita, bersandar pada aspek yuridis, sosiologis.

2. Persepsi Masyarakat Terhadap Tugas, Fungsi, Peran Serta Program Layanan

2.1. Kepuasan Stakeholder

Bentuk sistem pelayanan publik yang sudah diberikan bagian humas dan protokol kepada masyarakat berupa web site, buletin, kerjasama media baik cetak maupun elektronik, adanya layanan pengaduan keluhan atau saran masyarakat melalui sms centre merupakan salah satu pelayanan yang diberikan humas kepada masyarakat. Namun upaya pelayanan yang diberikan humas kepada masyarakat tersebut menurut wartawan, tokoh masyarakat dan LSM dirasakan masih kurang dan baru sebatas mengakomodir kepentingan pemerintah saja. Informasi yang dibutuhkan media tidak semua bisa disediakan humas. Citra humas cermin pemerintah, jika humas tidak mampu mengakomodir permasalahan di media mengenai pemberitaan ekstrem, maka pemerintah dianggap tak mampu mengatasi masalah.

Pelayanan layanan publik tersebut dirasakan belum baik dan perlu ada terobosan baru yang berbasis masyarakat seperti menyediakan website yang berkualitas, Hotspot atau WIFI gratis, warung-warung informasi.

Upaya yang sudah dilakukan bagian humas dan protokol untuk mengakomodir keinginan media massa dan masyarakat pada melalui berita dalam bentuk rilis untuk disebarluaskan kepada masyarakat. Menurut pengamatan penulis

humas juga sudah menjalin hubungan kerjasama yang baik dan saling menguntungkan dengan pihak media.

Namun menurut wartawan, LSM dan tokoh masyarakat kinerja bagian humas dan protokol tersebut belum mampu mengakomodir sebagian keinginan masyarakat terutama kalangan masyarakat miskin, yang sudah terakomodir baru sebatas kepentingan instansi atau kelompok yang bersentuhan langsung dengan Pemko Tanjungpinang, karena media merasa humas kurang transparan dan media juga masih sulit untuk mendapatkan informasi tentang APBD dari RPJMD dan rencana strategis pemko lainnya.

Strategi dan program yang sudah dilaksanakan Bagian Humas dan protokol Setdako Tanjungpinang untuk memenuhi harapan dan keinginan masyarakat berupa menyediakan pengaduan layanan masyarakat melalui sms centre, memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat serta menampung aspirasi masyarakat. Selain itu juga Program pengembangan media massa dan keterbukaan informasi dilaksanakan humas melalui buletin Rentak Gurindam pemko Tanjungpinang.

Buletin tersebut dari pengamatan penulis merupakan karya murni dari humas, mulai dari liputan berita dan gambar di lapangan, hingga editing, dan design semua dilaksanakan pejabat dan staff humas dengan penuh semangat. Tulisan ringan seperti puisi, hunting foto dan lainnya. Disamping itu juga buletin tersebut mengangkat profil tokoh yang tidak hanya kalangan pejabat Pemko saja tetapi juga staf Pemko Tanjungpinang. Pada buletin tersebut juga menampilkan tulisan dari para pegawai jajaran Pemko Tanjungpinang untuk menuangkan opini maupun tulisannya. Buletin tersebut selain diedarkan pada lingkup Pemerintah Kota Tanjungpinang juga

disebarkan kepada masyarakat luas, termasuk RT dan RW meskipun tidak seluruh RT dan RW yang mendapatkannya karena jumlahnya yang masih terbatas.

Kegiatan humas lainnya berupa karya jurnalistik dan Tanjungpinang dalam foto yang merupakan rangkaian kegiatan ajang uji kompetensi yang diikuti wartawan se-Kota Tanjungpinang. Selain itu juga ada juga dialog ramadhan dan bhakti social yang melibatkan Pemerintah Kota Tanjungpinang dan wartawan se-kota Tanjungpinang untuk berbaur mejadi satu dalam memupuk hubungan silaturahmi.

Hal ini juga sesuai dengan pendapat McElreath, (1993) yang menyatakan bahwa mengelola kehumasan berarti melakukan penelitian, perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi terhadap berbagai kegiatan komunikasi yang disponsori oleh organisasi. Bentuk kegiatan komunikasi bisa berupa kegiatan sederhana seperti penerbitan brosur perusahaan, pertemuan pertemuan kelompok kecil sampai pada kegiatan yang sangat kompleks seperti konferensi pers dengan menggunakan satelit. Program dan kegiatan tersebut juga sesuai dengan pendapat Ruslan (2007) yang mengatakan pada dasarnya Humas bertujuan untuk membentuk suatu citra yang menguntungkan (*Favorable image*) bagi instansi bersangkutan dan publik sasaran yang terkait baik publik internal maupun publik eksternal. Untuk mencapai tujuan tersebut, sudah seharusnya strategi kegiatan Humas diarahkan pada upaya membentuk citra positif di fikiran masyarakat. Jika strategi itu dapat di jalankan dengan baik, maka akan di peroleh persepsi dan sikap yang menguntungkan dari masyarakat sebagai publik sasaran.

Strategi dan program yang dilaksanakan Bagian Humas dan Protokol Setdako dipandang sebagian sudah sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat, wartawan merasa terbantu dengan informasi-informasi yang disajikan Bagian Humas

dan Protokoler. Namun Sebagian lagi merasa belum khususnya masyarakat bawah, karena persoalan masyarakat bawah adalah *basic need* yaitu memenuhi kebutuhan dasar untuk pangan, sandang, dan papan. Beberapa pendapat juga mengemukakan bahwa masyarakat masih sulit mendapatkan informasi dan humas lebih cenderung menampilkan kegiatan seremonial walikota dan wakil walikota sehingga hal tersebut berakibat aspirasi masyarakat kurang terakomodir. Humas dalam menyampaikan informasi dirasakan masyarakat masih kurang transparan, tidak komunikatif, lambat dan bertele-tele. Pengembangan masyarakat merupakan suatu aktivitas pembangunan yang berorientasi pada kerakyatan. Tuntutan masyarakat tersebut sesuai pendapat korten (1990) yang menyatakan syarat pembangunan kerakyatan adalah tersentuhnya aspek-aspek keadilan, keseimbangan sumber daya alam dan adanya partisipasi masyarakat. Dalam konteks tersebut pembangunan merupakan proses dimana anggota-anggota suatu masyarakat meningkatkan kapasitas perorangan dan institusional mereka untuk memobilisasi dan mengelola sumber daya untuk menghasilkan perbaikan-perbaikan yang berkelanjutan dan merata dalam kualitas hidup sesuai aspirasi mereka sendiri.

Humas sudah berupaya melaksanakan program dan kegiatan yang sifatnya merangkul media massa seperti melalui kegiatan anugrah karya jurnalistik, bhakti social, pameran Foto, dialog ramadhan bersama wartawan yang semuanya bertujuan untuk saling sharing terhadap kendala yang dihadapi kedua belah pihak, disamping itu juga untuk untuk memupuk silaturahmi dan menjaga hubungan baik dengan media massa. Harapan dan keinginan yang sama juga mengalir dari para wartawan dan tokoh masyarakat agar program yang dibuat mampu bersinergi dan saling melengkapi kekurangan satu sama lain. Disamping itu juga saling memberikan

kontribusi positif. Melalui media massa berbagai macam kegiatan humas dapat disampaikan kepada masyarakat luas, khususnya program– program dan kebijakan pemerintah yang perlu diketahui masyarakat. Masyarakat juga perlu mengetahui tahu agenda dan kegiatan yang dilakukan pemerintah agar dapat terus melakukan pengawasan pembangunan, sedangkan media massa berfungsi sebagai penyebar informasi.

Hal tersebut sesuai pendapat *Arifin (2010)* yang mengatakan media massa memiliki banyak kekuatan yang membuatnya sangat penting dan strategis dalam komunikasi pencitraan publik, terutama untuk pencitraan dan pembentukan opini publik. Penguasa otoriter menempatkan media massa dekat dengan kekuasaan, dan menjadikan alat untuk membentuk opini publik sesuai kehendaknya. Lebih lanjut dikatakan Arifin bahwa media massa dapat dikuasai oleh kepentingan yang berbeda dengan tujuan politik yang sama yaitu membentuk opini publik, dengan jalan merekayasa opini melalui pencitraan. Kepemilikan dan pengendalian media massa dan pengawasan terhadapnya sangat berkaitan dengan sistem pengawasan sosial, terutama terkait dengan sistem politik dan sistem ekonomi suatu negara dimana media massa itu beroperasi.

2.2 Keandalan Pelayanan Yang Tepat Waktu

Humas merasa arus informasi yang disampaikan kepada masyarakat sudah lancar karena sudah ada sub bagian yang menanganinya serta tupoksi yang ada di bagian tersebut, selain itu juga humas sudah memfasilitasinya melalui rilis berita dan website resmi pemko Tanjungpinang, dan bulletin Pemerintah Kota Tanjungpinang yang diramu oleh bagian humas dan protokol berisikan tentang sepetutar kegiatan,

kebijakan pemerintah kota Tanjungpinang serta sisi lain yang mampu mengakomodir bakat menulis pegawai kalangan Pemerintah Kota Tanjungpinang.

Namun arus informasi yang diterima masyarakat dari pemerintah tersebut dirasakan masyarakat dan media massa belum lancar 100 persen. Terkadang ditutup-tutupi, tidak transparan khususnya masalah penggunaan anggaran/APBD. Kondisi tersebut bertentangan dengan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi. Undang-undang tersebut selain menjamin dibukanya hak masyarakat atas informasi publik, Undang-Undang ini juga secara langsung mengamankan setiap badan publik dapat menyelenggarakan mekanisme yang mendorong terciptanya pengelolaan dan pelaksanaan informasi yang baik. Kalangan media massa menilai informasi yang disajikan humas lebih banyak mengangkat kegiatan yang bersifat seremonial. Kebijakan yang diambil pemerintah Kota Tanjungpinang key informasi tidak langsung disampaikan oleh humas kepada masyarakat, karena informasi tersebut perlu disaring dan membutuhkan proses waktu.

Dalam pelaksanaan transformasi informasi ditemukan kendala karena masih banyak masyarakat yang tidak menguasai teknologi, serta miss komunikasi antara wartawan dengan humas. Namun menurut pengamatan penulis kendala tersebut dapat diantisipasi kedua belah pihak dengan pendekatan secara kekeluargaan.

3. Rencana Strategi Dan Tindak Lanjut

3.1 Kemampuan Untuk Memperbaiki Pelayanan

Strategi yang dipakai humas dalam upaya pengembangan masyarakat adalah melalui strategi pemberdayaan, pelaksanaan Bintek, sosialisasi, penyuluhan, serta pelatihan yang menunjang pengembangan masyarakat. Selain itu juga dengan menyajikan informasi yang baik dan benar tentang pembangunan yang dilaksanakan

pemerintah. Masukan dari wartawan, tokoh masyarakat dan LSM strategi pengembangan masyarakat yang harus dilaksanakan bagian humas dan protokol adalah memberikan informasi terkait hajat hidup orang banyak, secara transparan. Perlu adanya koordinasi humas dengan seluruh skpd di lingkup Pemko Tanjungpinang untuk diteruskan kepada pihak-pihak pengguna informasi dan tidak hanya terfokus kepada kegiatan seremoni walikota dan wakil walikota. Disamping itu Humas harus diberi kewenangan yang utuh oleh kepala daerah dalam memberikan penjelasan dan penyelesaian masalah yang akan disampaikan kepada masyarakat serta memperbanyak melakukan kegiatan yang berhubungan langsung dengan masyarakat dan manfaatnya juga bisa dirasakan langsung. Disamping itu pula humas perlu menjangkau aspirasi dari masyarakat, menyebarkan dan menggali informasi tentang persoalan yang dihadapi masyarakat dalam mencari solusi. Humas seharusnya mampu menjadi sumber informasi yang dibutuhkan media, punya bank data yang menyangkut program di setiap SKPD, menyiapkan dan menyajikan berbagai informasi yang terkait dengan kebijakan publik oleh pemerintah kota kepada masyarakat melalui kantong-kantong informasi di tingkat *grassroot*.

Humas tidak saja terbuka untuk publik tetapi juga memberikan akses yang mudah dan luas bagi masyarakat dan bersifat timbal balik (dua arah)/interaksi secara up to date dan cepat. Hal tersebut sesuai dengan pendapat John D. Millets dalam bukunya *service the Quest for Effective Performance dalam* Ruslan (2005) bahwa Humas pemerintah memiliki tugas dan fungsi sebagai berikut :

- a) Mengamati dan mempelajari tentang hasrat, keinginan-keinginan dan aspirasi yang terdapat dalam masyarakat (*Learning about publik desires and aspiration*).

- b) Kegiatan memberikan nasehat atau sumbang saran untuk menanggapi apa sebaiknya oleh instansi atau lembaga pemerintahan seperti yang dikehendaki oleh pihak publiknya (*advising the publik about is should desire*).
- c) Kemampuan untuk mengusahakan terjadinya hubungan memuaskan yang diperoleh antara hubungan publik dengan para aparat pemerintahan.
- d) Memberikan penerangan dan informasi tentang apa yang telah diupayakan oleh suatu lembaga atau instansi pemerintahan yang bersangkutan (*informing and about what an agency is doing*).

Selain itu juga sesuai dengan pendapat Ruslan (2001) mengutip Dozier dan Broom (1995) bahwa peranan *public relations* di bagi empat katogori dalam suatu organisasi yaitu :

1. Tenaga ahli (*Expert prescriber*).

Sebagai praktisi *public relations* yang berpengalaman dan berkemampuan tinggi dapat membantu untuk mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya.

2. Fasilitator komunikasi (*Communication fasilitator*).

Dalam hal ini, praktisi *public relations* bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya dari organisasi yang bersangkutan, sekaligus harus mampu menjelaskan kembali keinginan, kebijakan dan harapan organisasi pada pihak publiknya. Sehingga dengan komunikasi timbal balik tersebut dilaksanakan oleh *public relations* bersangkutan dapat tercipta saling pengertian, mempercayai, menghargai, dan toleransi yang baik dari ke dua belah pihak.

Humas dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya tidak terlepas dari masalah internal dan eksternal yang juga berpengaruh terhadap kinerja pemerintah kota Tanjungpinang. Masalah internal yang dihadapi berupa kurangnya kualitas dan kuantitas sdm, anggaran yang relative terbatas, fasilitas yang masih terbatas, system kerja yang belum optimal, pemahaman tentang arti peranan humas yang masih terlalu minim dilingkup pemerintah kota tanjungpinang. Disamping itu belum semua SKPD mengerti akan pentingnya peran kehumasan.

Sedangkan masalah eksternal berupa manajemen media massa yang dinamis, system politik, dimana seorang kepala daerah adalah pejabat politik, sehingga kerja humas juga dipengaruhi oleh kebijakan politik. Hal tersebut bertentangan dengan Liu and Horsley (2007) yang menyatakan Humas pemerintah pada dasarnya tidak bersifat politis. Humas pemerintah dibentuk untuk mempublikasikan atau mempromosikan kebijakan-kebijakan pemerintah.

Memberikan informasi secara teratur tentang kebijakan, rencana-rencana tentang peraturan perundang-undangan dan sebagainya. Semuanya itu berpengaruh kepada kehidupan masyarakat. Tugas humas pemerintah harus memberikan masukan serta saran bagi para pejabat pemerintah atau pejabat negara tentang segala informasi yang diperlukan dan reaksi atau kemungkinan reaksi masyarakat terhadap kebijakan lembaga, baik yang sedang dilaksanakan ataupun sedang diusulkan.

Disamping itu juga miss komunikasi antara wartawan dengan humas, dimana terkadang apa yang disampaikan humas berbeda pula mengartikannya. Imej pegawai negeri sipil masih buruk di masyarakat serta tuntutan masyarakat yang menggunakan informasi yang begitu cepat tapi sarana untuk menunjangnya yang ada di masyarakat masih tergolong minim. Citra humas adalah cermin dari pemerintah, kinerja humas

yang baik akan menjadikan eksistensi Pemerintah Kota Tanjungpinang akan tetap terjaga. Jika humas tidak mampu mengakomodir permasalahan di media mengenai pemberitaan yang bersifat ekstrem, maka pemerintah dianggap tidak mampu mengatasi masalah. Masalah internal dan eksternal bagian humas dan protokol mempengaruhi kinerja Pemerintah Kota Tanjungpinang apabila sdm humas tidak menguasai tupoksi kehumasan, maka permasalahan tersebut juga mengakibatkan kurangnya informasi yang diperoleh masyarakat sehingga pemerintah tidak dapat bersinergi dengan baik dalam hal penerapan berbagai kebijakan publik.

Kurangnya koordinasi antara humas dengan SKPD mengakibatkan informasi yang dibutuhkan masyarakat menjadi lambat dan sulit. Informasi yang disampaikan kepada media masih dinilai sangat minim dan belum menembus lapisan masyarakat bawah sehingga hal tersebut berpengaruh terhadap kinerja pemerintah kota Tanjungpinang. Hal tersebut sesuai dengan pendapat *Barton, (1993)* bahwa sebuah krisis adalah peristiwa besar yang tidak terduga yang secara potensial berdampak negative terhadap organisasi dan publiknya.

Peristiwa ini mungkin secara cukup berarti merusak organisasi, karyawan, produk dan jasa yang dihasilkan organisasi, kondisi keuangan dan reputasi perusahaan. Krisis juga dianggap sebagai "*turning point in history life*, yaitu suatu titik balik dalam kehidupan yang dampaknya memberikan pengaruh signifikan, kearah negative maupun positif tergantung reaksi yang diperlihatkan oleh individu, kelompok masyarakat, atau suatu bangsa.

3.2 Kualitas Yang Terjaga

Ada beberapa Program dan kegiatan yang sudah dilaksanakan bagian humas dan protol tahun anggaran 2011 dan 2012 yang berkaitan dengan kehumasan

diantaranya Karya jurnalistik, pelatihan *master ceremony (mc)* dan protokol, dialog ramadhan, bakti social, pameran foto, pembuatan bulletin pemko Tanjungpinang. Hal ini sesuai dengan pendapat McElreath, (1993) yang menyatakan bahwa mengelola kehumasan berarti melakukan penelitian, perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi terhadap berbagai kegiatan komunikasi yang disponsori oleh organisasi. Bentuk kegiatan komunikasi bisa berupa kegiatan sederhana seperti penerbitan brosur perusahaan, pertemuan-pertemuan kelompok kecil sampai pada kegiatan yang sangat kompleks seperti konferensi pers dengan menggunakan satelit.

Kegiatan tersebut belum sepenuhnya mampu mensinergikan antara kebutuhan stakeholder dengan Pemko Tanjungpinang. Hal tersebut dikarenakan SKPD di Pemko masih jalan sendiri-sendiri. Dalam hal-hal tertentu dinilai sudah, seperti persiapan laporan keterangan pertanggungjawaban (LKP) Kepala Daerah. Program dan kegiatan yang sudah berjalan baik hendaknya dapat terus dipertahankan. Sedangkan program humas lainnya perlu dirancang kembali agar mampu mensinergikan antara keinginan stakeholder dengan Pemko Tanjungpinang terutama pada bagian yang dirasa perlu untuk diperbaiki seperti penyesuaian program dan kegiatan dengan visi dan misi walikota terpilih.

Dari pengamatan penulis dengan pergantian kepala daerah yang baru perlu penyesuaian program sesuai visi dan misin kepala daerah yang baru pula yang resmi berganti kepemimpinan sejak tanggal 16 Januari 2013. Ada beberapa hambatan yang dirasakan bagian bagian humas dan protokol dalam menjalin kerjasama dengan media massa yaitu terjadinya miss komunikasi yang disebabkan isi berita di media massa terkadang tidak sesuai dengan informasi yang diberikan oleh humas. Bahkan media terkadang menjadi jarum dalam daging apabila pendapatnya tidak sejalan dengan

Pemko Tanjungpinang. Banyaknya wartawan yang tidak memiliki skill sebagai jurnalis padahal seorang wartawan haruslah lulus ujian kompetensi, media terkadang terlalu membesar-besarkan isu yang berkembang di masyarakat.

Disisi lain wartawan merasa sulit mendapatkan informasi kegiatan-kegiatan SKPD di luar kegiatan walikota. Masalah lain humas juga belum memiliki peran dan kewenangan dalam memberikan informasi, tidak mengerti seluruh permasalahan yang ada. Adanya kegiatan Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah yang bersifat dadakan tanpa terencana dengan baik dan informasi yang diberikan juga telat, sehingga media tidak dapat menampilkan informasi tersebut kepada masyarakat. Humas dipandang masih kurang komunikatif, disamping itu humas tidak memiliki data lengkap tentang program di setiap SKPD, dan tidak transparan pemerintah masih tertutup bagi masyarakat dan media massa terhadap persoalan yang bersifat kritis.

Hal tersebut bertentangan dengan amanat undang-undang no.14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik. Karena di dalam undang-undang tersebut selain menjamin dibukanya hak masyarakat atas informasi publik, Undang-Undang ini juga secara langsung mengamatkan setiap badan publik dapat menyelenggarakan mekanisme yang mendorong terciptanya pengelolaan dan pelaksanaan informasi yang baik. Dengan lahirnya Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tersebut menjadi tantangan baru bagi pemerintah, karena secara nyata merupakan upaya mewujudkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan *Good Governence* atau tata kelola pemerintah yang baik, serta untuk mengukur sejauh mana kemampuan mengubah kultur birokrat Indonesia yang masih dinilai negatif oleh masyarakatnya.

Humas pemerintah secara eksplisit disampaikan dalam Peraturan Menteri Negara Pendayaan Aparatur Negara no. 109/M.PAN/11/2005, dalam pasal 4 menyebutkan Tugas

pokok. Pranata Humas adalah melakukan kegiatan pelayanan informasi dan kehumasan, meliputi perencanaan pelayanan informasi dan kehumasan, hubungan kelembagaan, hubungan personil, dan pengembangan pelayanan informasi dan kehumasan. Dengan kondisi tersebut diperlukan kelembagaan humas dalam setiap instansi pemerintah untuk mengimbangi arus informasi di masyarakat yang sewaktu-waktu dapat merugikan instansi pemerintah. Pembentukan humas instansi pemerintah berfungsi untuk menterjemahkan kebijakan kepada intern (pegawai) atau masyarakat (publik) dan untuk memonitor setiap tingkah laku publik untuk disampaikan kepada pimpinan instansi sebagai bahan pengambilan keputusan. Strategi dan program yang dilaksanakan oleh humas Tanjungpinang dalam upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat menuju *good governance* adalah dengan melakukan diservikasi media seperti Face book, twiter, update website.

Disamping itu juga memberi pelayanan yang baik, mencari kebijakan yang mengayomi masyarakat, memperbanyak kegiatan-kegiatan yang berhubungan langsung dengan masyarakat, misalnya dialog interaktif antara masyarakat dengan jajaran pemerintah dimana humas sebagai perantaranya, sms pengaduan yang juga dapat melibatkan media massa. Selain itu juga transparan. Kalau ada informasi yang ternyata pelayanan pemerintah kurang bagus, katakan saja itu kurang bagus.

Tapi, beri harapan untuk memperbaiki atau meningkatkannya. Humas harus memiliki sdm yang baik. Penyelesaian permasalahan tidak hanya mengedepankan kepentingan pemerintah, tetapi juga mengakomodir dan menerima masukan maupun kritikan yang membangun. Masyarakat luas juga perlu mendapatkan informasi teruma penguasaan APBD sebagaimana yang diamanatkan undang-undang keterbukaan informasi publik. Humas tidak hanya menyajikan informasi yang sifatnya seremoni,

tetapi humas juga harus turun ke tengah-tengah masyarakat untuk mengenali dan menyampaikan informasi, meningkatkan kerjasama yang baik dengan berbagai pihak terkait, sehingga dapat bersinergi akan kebutuhan masyarakat dengan kepentingan pemerintah dalam menyajikan berbagai hal.

Antara humas, media massa dan masyarakat perlu adanya hubungan kerjasama sehingga apa yang menjadi keinginan masyarakat dan harapan pemerintah dapat terwujud sebagaimana pendapat Ahmad Adnanputra pakar Humas dalam naskah *workshop berjudul PR strategy* dalam Ruslan (2005) mengatakan bahwa ahli strategi adalah “Bagian terpadu dari suatu rencana (*plan*), sedangkan rencana merupakan produk dari suatu perencanaan (*planning*), yang pada akhirnya perencanaan adalah salah satu fungsi dasar dari proses manajemen. Proses manajemen dari definisi di atas terdiri dari 4 (empat) tahapan penting.

Tahap pertama adalah menetapkan tujuan (objektif) yang ingin di capai, posisi tertentu atau dimensi yang ingin di capai sesuai dengan perencanaan (*statement of organization destination*) yang telah diperhitungkan dengan baik oleh pihak-pihak yang terlibat dalam manajemen suatu organisasi atau instansi terkait. Tahap kedua adalah strategi “apa dan bagaimana” yang digunakan dalam perencanaan untuk mencapai tujuan instansi. Kemudian, tahap ketiga adalah program kerja (*action plan*) yang merupakan suatu strategi yang dijabarkan dalam langkah-langkah yang telah direncanakan.

Tahap terakhir yang paling menentukan adalah unsur anggaran yang sudah dipersiapkan. Yang merupakan dana yang berfungsi sebagai pendukung khusus yang dialokasikan untuk terlaksananya suatu strategi program kerja manajemen Humas. Pada dasarnya Humas bertujuan untuk membentuk suatu citra yang menguntungkan

(*Favorable image*) bagi instansi bersangkutan dan publik sasaran yang terkait baik publik internal maupun publik eksternal, untuk mencapai tujuan tersebut, sudah seharusnya strategi kegiatan Humas diarahkan pada upaya membentuk citra positif di pikiran masyarakat. Jika strategi itu dapat di jalankan dengan baik, maka akan di peroleh persepsi dan sikap yang menguntungkan dari masyarakat sebagai publik sasaran. Jika dikaitkan dengan masalah penelitian, maka strategi yang dimaksud adalah bagaimana Humas Pemerintah KotaTanjungpinang membuat perencanaan yang optimal dalam suatu program kerja manajemen Humas yang mengarah kepada upaya pembinaan hubungan dengan pers (*press relations*) menuju pemerintahan yang bersih dan berwibawa sehingga tujuan Humassecara umum dapat tercapai dengan baik.

Pers merupakan salah satu sarana untuk penyebaran informasi mengenai organisasi kepada publiknya serta sebagai sarana publikasi bagi seluruh kegiatan dan kebijakan organisasi secara jujur, dan berimbang. Sementara pemerintah melalui humas juga diharapkan dapat menyampaikan informasi secara transparan sesuai dengan undang-undang keterbukaan informasi publik. Dalam membina hubungan pers tidak selalu berjalan mulus tanpa hambatan, maka dari itu, perlu adanya rencana-rencana strategis ke depan guna mengatasi hambatan-hambatan yang ada sehingga hubungan pers dapat terbina lebih baik lagi ke depannya. Begitu juga dengan masyarakat, sehingga diharapkan tidak timbul kejolak di tengah-tengah masyarakat atas kebijakan yang diambil oleh pemerintah dan humas sebagai corong informasi haruslah mampu menjalankan tugas pokok dan fungsi secara baik.

Hal tersebut sesuai pendapat Jefkins dalam Soemirat (2005) yang mengemukakan bahwa Humas perlu memahami beberapa prinsip umum membina hubungan pers yang baik, antara lain:

a) *By servicing the media* yaitu memberikan pelayanan kepada media.

Misalnya PR harus mampu menciptakan kerjasama dengan media. PR harus menciptakan suatu hubungan timbal balik.

b) *By establishing a reputations for reliability* yaitu menegakkan suatu reputasi agar dapat dipercaya. Misalnya selalu menyiapkan bahan-bahan informasi akurat di mana dan kapan saja diminta. Wartawan selalu ingin tahu sumber berita paling baik untuk mendapatkan informasi yang akurat dan hubungan timbal balik yang terjalin semakin erat.

c) *By supplying good copy* yaitu memasok naskah informasi yang baik. Misalnya memberikan naskah yang baik, menarik perhatian, penggantian gambar atau foto, pembuatan teks gambar atau foto dengan baik. Juga pengiriman *News Release* yang baik sehingga hanya sedikit memerlukan penulisan ulang atau menyuntingnya.

d) *By Cooperations in providing material* yaitu melakukan kerjasama yang baik didalam menyediakan bahan informasi. Misalnya merancang wawancara pers dengan seseorang yang dibutuhkan pers ketika itu

e) *By Providing verification facilities* yaitu penyediaan fasilitas yang memadai. Misalnya memberikan fasilitas yang dibutuhkan wartawan sewaktu menggali berita.

f) *By building personal relationship with the media* yaitu membangun hubungan secara personal dengan media. Hal ini yang mendasari keterbukaan dan saling menghormati profesi masing- masing

Agar hubungan dengan pers dan masyarakat senantiasa terjalin dengan baik maka organisasi perlu mengupayakan strategi-strategi untuk membina hubungan yang baik dengan pers seperti yang telah dikemukakan sebelumnya. Strategi tersebut antara lain memberikan pelayanan kepada media, membangun hubungan secara personal dengan media, menegakkan suatu reputasi agar dapat dipercaya oleh media, melakukan kerja sama yang baik dalam menyediakan bahan informasi kepada media serta transparan. Hal ini sesuai dengan pendapat Cutlip & Center (1982) yang mengatakan upaya tertentu dalam pembinaan hubungan *pers* yang harmonis pada dasarnya dapat dilakukan sebagai berikut:

- a) Sikap saling menghargai antar kedua belah pihak (*mutual appreciation*)
- b) Saling pengertian tentang peran, fungsi, kewajiban dan tugas sesuai dengan etika profesinya masing-masing (*mutual understanding*)
- c) Saling mempercayai akan peran untuk kepentingan bersama dan tidak untuk kepentingan bersama dan tidak untuk kepentingan sepihak (*mutual confidence*)
- d) Sikap saling toleransi dari kedua belah pihak (*tolerance*)

Dari uraian hasil penelitian di atas antara humas, media massa dan masyarakat perlu menjalin hubungan kerjasama yang baik sehingga apa yang menjadi keinginan masyarakat dan harapan pemerintah dapat terwujud. Pers merupakan salah satu sarana untuk menyebarluaskan informasi mengenai organisasi kepada publiknya serta sebagai sarana publikasi bagi seluruh kegiatan dan kebijakan organisasi secara jujur, dan berimbang. Sementara pemerintah melalui humas juga diharapkan dapat menyampaikan informasi secara transparan sesuai dengan undang-undang keterbukaan informasi publik. Dalam membina hubungan pers tidak selalu berjalan mulus tanpa hambatan, maka dari itu, perlu adanya rencana-rencana strategis ke depan

guna mengatasi hambatan-hambatan yang ada sehingga hubungan pers dapat terbina lebih baik lagi ke depannya. Begitu juga dengan masyarakat, sehingga tidak menimbulkan kejut di tengah masyarakat atas kebijakan yang diambil oleh pemerintah, humas sebagai corong informasi haruslah mampu menjalankan tugas pokok dan fungsi secara baik.

Agar hubungan dengan pers dan masyarakat senantiasa terjalin dengan baik maka organisasi perlu mengupayakan strategi-strategi untuk membina hubungan yang baik dengan pers seperti yang telah dikemukakan sebelumnya. Strategi tersebut antara lain memberikan pelayanan kepada media, membangun hubungan secara personal dengan media, menegakkan suatu reputasi agar dapat dipercaya oleh media, melakukan kerja sama yang baik dalam menyediakan bahan informasi kepada media serta transparan.

Penelitian yang hamper sama dilaksanakan Riski (2011) dalam hasil penelitiannya menyatakan bentuk layanan Biro Humas Sekretariat Daerah Propinsi Riau adalah sebagai juru bicara Pemerintah Provinsi Riau yang melaksanakan penerangan yang berkaitan dengan kebijakan Pemerintah Provinsi, melaksanakan koordinasi penyiapan materi untuk siaran pers, melaksanakan kerjasama dengan media massa, serta tugas-tugas lain yang diberikan kepala biro dalam rangka menciptakan *good governance* Pemerintah Provinsi Riau. Permasalahan yang dihadapi dalam melaksanakan fungsi layanan adalah biro humas telah melaksanakan tugas pokok dan fungsi dengan cukup baik, namun demikian dalam penyampaian informasi belum menerapkan prinsip-prinsip dan strategi pengembangan masyarakat, untuk itu dalam strategi program layanan biro humas di masa yang akan datang prinsip-prinsip dan strategi pengembangan masyarakat, menjadi bagian penting dalam kegiatan layanan biro humas.

Program layanan biro humas bidang penerangan pada masa yang akan datang difokuskan kepada tiga strategi pengembangan masyarakat, yaitu pengembangan advokasi, pengembangan kapasitas serta pengembangan komunikasi, informasi dan edukasi. Ketiga strategi ini dilaksanakan dengan seluas-luasnya mementingkan partisipasi atau keterlibatan masyarakat dalam proses penyusunan rencana, sampai pada proses pelaksanaannya strategi ini dipakai karena dipandang sesuai dengan tugas pokok dan fungsi biro humas bidang penerangan.

Kondisi yang diharapkan dari peningkatan layanan biro humas bidang penerangan adalah terciptanya *good governance* dengan focus kegiatan yang menerapkan prinsip-prinsip pengembangan masyarakat yang mendorong terjadinya penyelenggaraan pemerintah yang efisien dan efektif dengan meniadakan gesinergian interaksi antara pemerintah, masyarakat dan *stakeholder* lainnya.

Sedangkan hasil penelitian saya menunjukkan bahwa Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang dalam menjalankan peran dan fungsinya masih dipengaruhi oleh politik, sehingga hal tersebut mejadi masalah eksternal Bagian Humas dan Protokol Kota Tanjungpinang. Sedangkan masalah internal berupa keterbatasan anggaran. Dalam melaksanakan peran dan fungsi kualitas dan kuantitas sumber daya manusia humas dan protokol berpengaruh terhadap citra pemerintah Kota Tanjungpinang.

Bagian Humas dan Protokol Tanjungpinang telah berupaya memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat melalui web site, bulletin, sms halo, rilis berita dan menjalin hubungan kerjasama yang baik antara pemerintah, mass media dan masyarakat melalui sejumlah program dan kegiatan yang berbasis pemberdayaan masyarakat seperti kegiatan Anugerah Karya Jurnalistik, Pameran

Foto, Bhakti social, Dialog Ramadhan. Namun kegiatan tersebut dirasakan stakeholder masih kurang, masyarakat dan media massa menilai informasi yang disajikan humas lebih banyak mengangkat kegiatan yang bersifat seremonial, humas kurang transparan.

Humas dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya perlu menyusun beberapa strategi dan program dalam upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat menuju *good governance*. Adanya transparansi dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat menjadi keinginan masyarakat dalam menerpakan *good governance*. Adapun persamaan dari kedua penelitian ini adalah meskipun Humas sudah melaksanakan tugas pokok dan fungsi dengan baik namun masih ada permasalahan yang timbul. Untuk humas diharapkan mampu menyusun strategi dalam upaya mewujudkan *good governance*.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan analisa dan pembahasan yang terdapat pada Bab IV, maka hasil dari penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang dalam menjalankan peran dan fungsinya masih dipengaruhi oleh politik, sehingga hal tersebut mejadi masalah eksternal Bagian Humas dan Protokol Kota Tanjungpinang. Sedangkan masalah internal berupa keterbatasan anggaran. Dalam melaksanakan peran dan fungsi kualitas dan kuantitas sumber daya manusia humas dan protokol berpengaruh terhadap citra pemerintah Kota Tanjungpinang.
2. Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang telah berupaya memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat melalui web site, bulletin, sms halo, runs berita dan menjalin hubungan kerjasama yang baik antara pemerintah, mass media dan masyarakat melalui sejumlah program dan kegiatan yang berbasis pemberdayaan masyarakat seperti kegiatan Anugerah Karya Jurnalistik, Pameran Foto, Bhakti social, Dialog Ramadhan. Namun kegiatan tersebut dirasakan stakeholder masih kurang, masyarakat dan media massa menilai informasi yang disajikan humas lebih banyak mengangkat kegiatan yang bersifat seremonial, humas kurang transparan.

3. Humas dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya perlu menyusun beberapa strategi dan program dalam upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat menuju *good governance* diantaranya dengan melakukan diservikasi media. Disamping itu juga memberi pelayanan yang baik kepada masyarakat, mencari kebijakan yang mengayomi masyarakat, memperbanyak kegiatan-kegiatan yang berhubungan langsung dengan masyarakat serta lebih transparan dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat sehingga apa yang menjadi keinginan masyarakat dan harapan pemerintah dapat terwujud.

2. Saran

Dari hasil penelitian dan berdasarkan kesimpulan yang telah penuliskemukakan di atas, maka penulis dapat memberikan saran mengenai beberapa hal yang mungkin dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagian Humas Pemerintahan Kota Tanjungpinang, antara lain:

1. Humas dalam menjalankan peran dan fungsi hendaknya menjaga netralitas, tidak dipengaruhi oleh politik sesuai kode etik kehumasan.
2. Informasi yang disajikan sebaiknya tidak hanya sebatas liputan seremonial walikota dan wakil walikota saja, tetapi juga lebih mengedepankan kebijakan-kebijakan yang diambil pemerintah Kota Tanjungpinang serta lebih transparan dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat sesuai dengan undang-undang keterbukaan informasi publik menuju *good governance*. Humas sebagai saluran informasi bagi sebuah instansi pemerintah, sebaiknya lebih meningkatkan pelayanan informasinya melalui web site, buletin, rilis berita serta terus membina hubungan kerjasama yang baik dengan masyarakat dan mass media.

3. Humas perlu merancang ulang program sesuai visi dan misi Kota Tanjungpinang periode 2013-2018 serta tetap mempertahankan kegiatan dan program yang sudah sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat.

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, A. (2005). *Manajemen Public Relation & Media Komunikasi*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- . (2010). *Opini Publik*. Depok: Gramata Publishing.
- . (2009). *Pers dan Dinamika Politik di Makasar (1945-1966)* Gramata Disertasi. Ujung Pandang: Universitas Hasanuddin.
- Brooke, L. F., & Suzane, H. J. (Journal of Date; 28 Augst 2007). Public Relation Research, The Government Communication Decision Wheel:Toward a Public Model for the Public Sector. Dalam *College of Communication* (hal. Online Publication). Depaul University: Departeman of Communication University of Utah.
- Chalid, P. (2007). *Teori dan Isu Pembangunan* . Jakarta: Universitas Terbuka.
- Edward, L., & Bernays. (1956). *American Public Relations: A Short History*. Dalam *Gazette* (hal. H. 69-77). International Journal of Science of The Press.
- Gruning, J., & Hunt, T. (1984). *Managing Public Relations*. For Wort: Holt: Rinehart & Winston.
- Hikmat, H. (2001). *Strategi Pemberdayaan Masyarakat*. Bandung: Humaniora Utama.
- Jefkins, F. (1998). *Periklanan*. Jakarta: Erlangga.
- Korten. (1990). *Pembangunan Yang Berpusat Pada Rakyat, Menuju Suatu Kerangka Kerja*. Jakarta: Yayasan Ober Indonesia.
- Kuswandi, W. (1996) *Komunikasi Massa*. Jakarta: Pustaka Utama Grafitri.
- Lubis, D. P. (2007). *Penilaian Kebutuhan dan Disain Program Pengembangan Masyarakat Berbasis Ekologi Manusia di Sekitar Kampus IPB*. Bogor: Fakultas Ekologi Manusia Institut Pertanian Bogor.
- Mahmudi. (2007). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- McElreath, M. (1993). *Managing Systematic and Athichal Public Relations*. Madison: Wisconsin:Brown&Benchmark.
- Nawawi, H. H. (2006). *Evaluasi dan Manajemen Kinerja di Lingkungan Perusahaan dan Industri*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

- Nimno, D. (1999). *Komunikasi Politik (Komunikator, Pesan dan Media) (Terjemahan Tjun Surjaman)*. Bandung: Remadja Rosdakarya.
- Ningsih, I. (2009). *Skripsi Strategi Press Relations Humas dan Protokol Pemerintah Kota Serang*. Banten: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Pasalong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Putra, Cahya, Dwi, & Kadek. (2008). Strategi Public Relations Pariwisata Bali. *Politeknik Negeri Bali*, Jurnal Volume 5, Nomor 1, Juni 2008.
- Putra, I. G. (1999). *Manajemen Hubungan Masyarakat*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya.
- Riski, C. *Tesis Strategi Program Layanan Biro Humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau (Studi pada bagian penerangan Biro Humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau)*. Institut Pertanian Bogor.
- Rivers, W. L., Jensen, J. W., & Peterson, T. (2008). *Media Massa dan Masyarakat Edisi ke Dua*. Kencana Prenada Media Group.
- Rivers, W. L., Jensen, J. W., & Peterson, T. (2008). *Media Massa dan Masyarakat Modern*. Edisi 2 Cetakan ke-3.
- Rosady, R. (2001). *Etika Kehumasan, Konsep dan Aplikasi Edisi Revisi 5*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Rosady, R. (1997). *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relation Edisi Revisi 5*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Senge, P. M. (1996). *Displin ke Lima*. Diterjemahkan oleh Nunuk Adriani. Binarupa Aksara.
- Soemirat, S., Ardianto, & Elvianora (2005). *Dasar-Dasar Public Relation*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya Offset
- Sunarto. (2011). Jurnal Public Relation Dalam Pelayanan Publik. *Volume X No.2 Juni 2011 Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama) Jakarta*.
- Syahyuti. (2006). *30 Konsep Penting Dalam Pembangunan Pedesaan dan Pertanian*. Bina Rena Pariwara. Jakarta: Padmindo.
- Wibisono, D. (2006). *Manajemen Kinerja*. Surabaya: Erlangga.
- Wright, C. (1985). *Sosilologi Komunikasi Massa*. Bandung: Remadja Karya.

Lampiran 1.

**PERBANDINGAN PROGRAM DAN KEGIATAN TAHUN ANGGARAN 2011/2012 BAGIAN HUMAS DAN PROTOKOL
SEKRETARIAT DAERAH KOTA TANJUNGPINANG**

NO	PROGRAM	KEGIATAN	PELAKSANAAN KEGIATAN TERKAIT KEHUMASAN	
			2011	2012
1	Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur	Pengadaan Alat-alat Kantor dan Rumah Tangga	-	-
2	Program Peningkatan Pelayanan Kedinasan Kepala Daerah/Wakil Kepala Daerah	Protokoler Kepala Daerah/Wakil Kepala Daerah	-	-
3	Program pengembangan Komunikasi, Informasi dan Media Massa	Pembinaan dan Pengembangan Jaringan Komunikasi dan Informasi	V	V
4	Program pengembangan Komunikasi, Informasi dan Media Massa	Pembuatan Kalender	V	V
5	Program pengembangan Komunikasi, Informasi dan Media Massa	Pembuatan Buku Tanjungpinang dalam Foto	V	
6	Program pengembangan Komunikasi, Informasi dan Media Massa	Pembuatan Buku Agenda Pemerintahan Kota Tanjungpinang	V	V
7	Program pengembangan Komunikasi, Informasi dan Media Massa	Pembuatan Jadwal Inisyyakiah Ramadhan	V	V
8	Program pengembangan Komunikasi, Informasi dan Media Massa	Dokumentasi Kegiatan Pemerintah Kota Tanjungpinang dalam Bentuk Pameran Foto	V	-
9	Program pengembangan Komunikasi, Informasi dan Media Massa	Pembuatan Public Hot Spot	V	-
10	Program pengembangan Komunikasi, Informasi dan Media Massa	Inventarisasi Sambutan Walikota	-	-
11	Program pengembangan Komunikasi, Informasi dan Media Massa	Inventarisasi Video Kegiatan Pemko Tanjungpinang	V	-
12	Program Fasilitasi Peningkatan SDM bidang Komunikasi dan Informasi	Pelatihan MC dan Keprotokolan	-	-
13	Program Kerjasama Informasi dan Media Massa	Dialog Ramadhan dengan Insan Pers	V	V
14	Program Kerjasama Informasi dan Media Massa	Pembuatan Buletin Pemko Tanjungpinang	V	V
15	Program Pelayanan Administrasi Perkantoran	Penyediaan Barang Cetak dan Penggandaan	-	-
16	Program Pengembangan Komunikasi, Informasi dan Media Massa	Lomba Karya Jurnalistik bagi Kalangan Pers se-Kota	-	V
		Penyampaian komunikasi melalui dokumentasi	-	V
		Pengembangan Jaringan Sandi dan Telekomunikasi	-	-
17	Program Kerjasama Informasi dan Media Massa	Bakti Sosial Bersama Insan Pers Kota Tanjungpinang	-	V

Lampiran 2.

**DAFTAR URUT KEPANGKATAN PEGAWAI NEGERI SIPIL
PEMERINTAH KOTA TANJUNGPINANG
UNIT KERJA BAGIAN HUMAS DAN PROTOKOL SEKRETARIAT DAERAH KOTA TANJUNGPINANG**

No	Nama	NIP	PANGKAT	JABATAN	TAS. KERJA		LATIHAN JABATAN	PENDIDIKAN		USIA
			GOL RUANGAN	NAMA	THN	BLN	NAMA	NAMA	LULUS THN	
A	Eselon III									
1.	Said Husein	19590219 198603 1 011	Pembina tk 1 / IV b	Kepala Bagian Humas & Protokol	27	2	Diklat Pim IV	S.1 Sosial	2004	54 Thn 3 Bln
B	Eselon IV									
2	Herawati. A.Md	19590906 198103 2 017	Penata Tk. I/III d	Kasubbag Dokumentasi dan Evaluasi	26	11	-	DIII Jurnalistik	2001	53 Thn 5 Bln
3	M.Tri Putranto, S.STP	19861005 200412 1 001	Penata / III c	Kasubbag Protokol			Diklat Pim IV	S1 Pemerintahan		26 Thn 06 bln
4	Andhika Oktorananda, S.Sos	19821012 200902 1 003	Penata Muda Tk.I / III b	Kasubbag Komunikasi dan Santel				S1 Sosial		30 Thn 06 Bln
C	Staf									
5	Febrianti Anugrah	19850206 201001 2 007	Penata Muda / III a	Staf	3	1		S1 Ilmu Komunikasi	2008	28 Thn 0 Bln
6	Sheptya Yusnita Putri, S.IP	19900918 201010 2 002	Penata Muda / III a	Staf	3	7		S1 Ilmu Pemerintahan		22 Thn 07 Bln
7	Hazim Umam	19881115 201001 1 001	Pengatur / II c	Staf	3	1		DIII TEKNIK INFORMATIKA	2009	24 Thn 03 Bln
8	Destimaria Simarmata	19850223 201001 2 004	Pengatur / II c	Staf	3	1		DIII Publik Relation	2007	28 Thn 0 bln
9	Tri Hapsari Kusumastuti	19810122 201001 2 005	Pengatur / II c	Staf	3	1		DIII Publik Relation	2005	30 Thn 01 Bln
10	Elden Zulfikar	19720601 200604 1 020	Pengatur Muda Tk. I / II b	Staf	9	3		SMA IPS	1992	40 Thn 08 Bln
11	Halipaturahman	19790909 200604 1 030	Pengatur Muda Tk. I / II b	Staf	9	3		SMA	1993	33 Thn 05 Bln
12	Zulkifli Eko Purwanto	19840915 200902 1 001	Penata Muda / II a	Staf	8	3		SMK Elektronika	2003	28 Thn 5 Bln
13	Mukhsin	19700316 200701 1 027	Pengatur Muda / II a	Staf	6	1		SMA		42 Thn 11 Bln
14	Tarnizi	19700301 200701 1 039	Juru Muda Tk.I / I b	Staf	6	1		SD		42 Thn 11 Bln
15	Manan	19601106 198801 1 001	Juru / I d	Staf	25	1		SD		53 Thn 01 Bln

PROGRAM LAYANAN HUMAS
SEKRETARIAT DAERAH KOTA TANJUNGPINANG MENUJU GOOD
GOVERNANCE

**(Studi Pada Bagian Humas dan protokol Sekretariat
Daerah Kota Tanjungpinang)**

DAFTAR PERTANYAAN/KUESIONER

Responden: (KabagHumas, Mantan KabagHumas, KasubbagKominfo dan Santel, Kasubbag Dokumentasi dan Pelaporan, Staf Humas Setdako Tanjungpinang)

1. Petunjuk Pengisian Angket

- a. Kepada para responden diminta untuk menjawab pertanyaan dalam kuesioner ini dengan mengisi lembar jawaban yang tersedia.
- b. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk mengevaluasi Layanan Humas Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang. Variabel dalam penelitian ini meliputi: fungsi kelembagaan, kemampuan untuk memperbaiki pelayanan, kepuasan stakeholder, keandalan pelayanan yang tepat waktu, karakteristik khusus humas dan protocol, kualitas yang terjaga dan meningkat.
- c. Penelitian ini tidak ada kaitannya dengan kebenaran atau kesalahan dari suatu kebijakan atau mencari kesalahan/keburukan baik perorangan/badan /instansi terkait, melainkan dengan maksud ilmiah dalam rangka penulisan Tesis mahasiswa program pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka Jakarta tahun 2013.
- d. Jawaban yang akan Anda berikan akan dijamin kerahasiaannya, begitu juga dengan identitas Anda.

II. Latar Belakang Responden

1.	Nama/NIP	:							
2.	Jabatan	:							
3.	Umur	:							
4.	Jenis Kelamin	:							
5.	Pendidikan Terakhir (Lingkari Opsinya)	:	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%;">a. SD</td> <td style="width: 50%;">d. Diploma</td> </tr> <tr> <td>b. SMP</td> <td>e. Sarjana S1</td> </tr> <tr> <td>c. SMA</td> <td>f. Sarjana S2, dst</td> </tr> </table>	a. SD	d. Diploma	b. SMP	e. Sarjana S1	c. SMA	f. Sarjana S2, dst
a. SD	d. Diploma								
b. SMP	e. Sarjana S1								
c. SMA	f. Sarjana S2, dst								
6.	Nama Instansi/ Perusahaan/LSM	:							

1. FUNGSI KELEMBAGAAN

- a. Bagaimanakah system pengumpulan dan penyajian informasi yang diberikan bagian humas dan protokol kepada masyarakat?

.....

.....

.....

.....

- b. Bagaimanakah format pengelolaan layanan publikasi yang diberikan bagian humas dan protokol yang berbasis pengembangan masyarakat?

.....

.....

.....

.....

2. KEMAMPUAN UNTUK MEMPERBAIKI PELAYANAN

a. Strategi apa yang dipakai dalam upaya pengembangan masyarakat?

.....
.....
.....
.....

b..Apa saja masalah insternal dan eksternal bagian humas dan protokol yang mempengaruhi kinerja Pemerintah kota Tanjungpinang selama ini?

internal:.....

.....
.....
.....

eksternal:.....

.....
.....
.....

3. KEPUASAN STAKEHOLDER

a. Bentuk apa saja sistem pelayanan public yang sudah diberikan bagian humas dan protokol kepada masyarakat ?

.....
.....
.....
.....



b. Upaya apa saja yang sudah dilakukan bagian humas dan protokol untuk mengakomodir keinginan media massa khususnya dan masyarakat pada umumnya?

.....
.....
.....
.....

c. Strategi dan program apa saja yang sudah dilaksanakan BagaianHumas danprotokol Setdako Tanjungpinang untuk memenuhi harapan dankeinginan masyarakat?

.....
.....
.....
.....

d. Apakah program/kegiatan humas sudah bersifat merangkul media massa? Mengapa?

.....
.....
.....
.....

4. KEANDALAN PELAYANAN YANG TEPAT WAKTU

- Apakah arus informasi dari bagian humas dan protokol kepada masyarakat sudah lancar ? mengapa?

.....
.....
.....
.....

- Apakah kebijakan yang diambil pemerintah segera disampaikan kepada masyarakat atau memerlukan proses waktu? Mengapa?

.....
.....
.....
.....

- Kendala apa yang dihadapi dalam transformasi informasi?

.....
.....
.....
.....

5. KARAKTERISTIK KHUSUS HUMAS dan PROTOKOLER

- a. Apakah SDM humas sudah memiliki kompetensi atau perlu ditingkatkan lagi? Mengapa?

.....
.....
.....
.....

UNIVERSITAS TERBUKA

b. Kopetensi apa saja yang perlu dimiliki seorang humas pemerintah?

.....
.....
.....
.....

d. Apakah kualitas dan kuantitas sdm mempengaruhi peran dan fungsi humas?

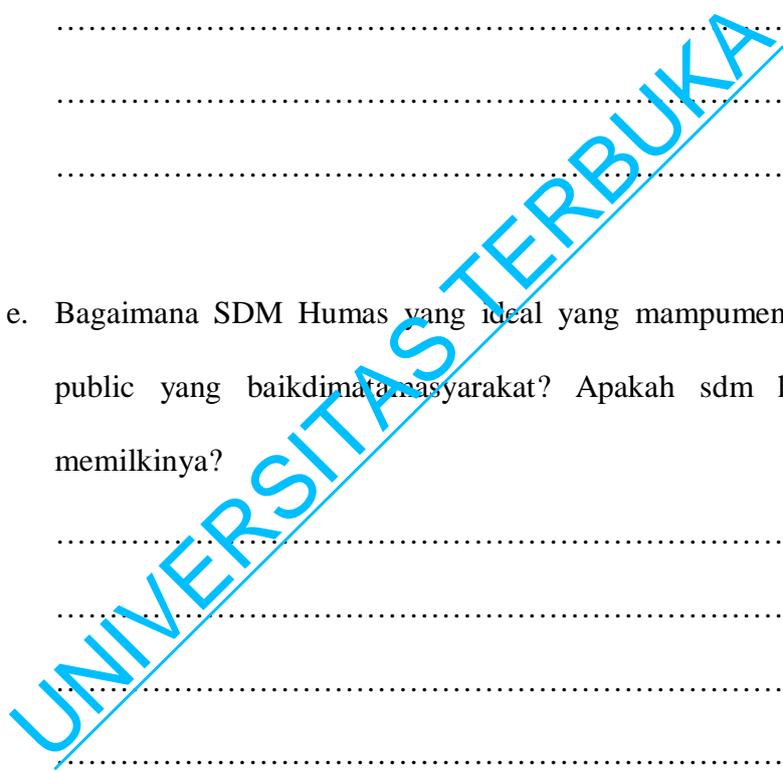
.....
.....
.....
.....

e. Bagaimana SDM Humas yang ideal yang mampu menciptakan opini public yang baik di mata masyarakat? Apakah sdm humas sudah memilikinya?

.....
.....
.....
.....

f. Bagaimana seharusnya kepribadian seorang humas dalam menjalankan tugas? Apakah kepribadian tersebut sudah dimiliki sdm humas?

.....
.....



.....
.....

6. KUALITAS YANG TERJAGA DAN MENINGKAT

a. Program dan kegiatan apa saja yang sudah dilaksanakan bagian humas dan protol tahun anggaran 2011 dan 2012?

.....
.....
.....
.....

b. Apakah program dan kegiatan tersebut sudah mampu mensinergikan antara kebutuhan steakholder dengan Pemko Tanjungpinang?

.....
.....
.....
.....

c. Apakah program humas perlu dirancang kembali agar mampu mensinergikan antara keinginan steakholder dengan Pemko Tanjungpinang?

.....
.....
.....
.....

c. Hambatan apa saja yang dirasakan dalam menjalin kerjasama Pemko Tanjungpinang dengan media massa?

.....
.....
.....
.....

e. Strategi dan program yang bagaimana sebaiknya dilaksanakan oleh humas Tanjungpinang dalam upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat menuju *good governance*?

.....
.....
.....
.....

UNIVERSITAS TERBUKA

Lampiran 4.

**PROGRAM LAYANAN HUMAS
SEKRETARIAT DAERAH KOTA
TANJUNGPINANG MENUJU *GOOD GOVERNANCE*
(Studi Pada Bagian Humas dan protokol Sekretariat
Daerah Kota Tanjungpinang)**

DAFTAR PERTANYAAN/KUESIONER

Responden: (Wartawancetak/elektronik, LSM, Tokoh Masyarakat)

1. Petunjuk Pengisian Angket

- a. Kepada para responden diminta untuk menjawab pertanyaan secara langsung.
- b. Tujuan dari KUESIONER ini adalah untuk mengevaluasi Layanan Humas Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang. Variabel dalam penelitian ini meliputi :fungsi kelembagaan, kemampuan untuk memperbaiki pelayanan, kepuasan stakeholder, keandalan pelayanan yang tepatwaktu, karekteristik khusus humas dan protokoler, kualitas yang terjaga dan meningkat.
- c. Penelitian ini tidak ada kaitannya dengan kebenaran atau kesalahan dari suatu kebijakan atau mencari kesalahan/keburukan baik perorangan/badan/instansiterkait, melainkan dengan maksud ilmiah dalam rangka penulisan Tesis mahasiswa program pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka Jakarta tahun 2013.

- d. Jawaban yang akan Anda berikan akan dijamin kerahasiaannya, begitu juga dengan identitas Anda.

II. Latar Belakang Responden

1.	Nama	:	
2.	Jabatan	:	
3.	Umur	:	
4.	Jenis Kelamin	:	
5.	Pendidikan Terakhir (Lingkari Opsinya)	:	a. SD b. SMP c. SMA d. Diploma e. Sarjana S1 f. Sarjana S2, dst
6.	Nama Instansi/ Perusahaan/LSM	:	

1. FUNGSI KELEMBAGAAN

- a. Apakah menurut saudara pengumpulan dan penyajian informasi dari bagian humas dan protocol sudah cukup baik?

.....

.....

.....

.....

- b. Apakah format pengelolaan layanan publikasi sudah berbasis pengembangan masyarakat?

.....

.....

.....

.....

2. KEMAMPUAN UNTUK MEMPERBAIKI PELAYANAN

a. Bagaimana seharusnya strategi pengembangan masyarakat yang harus dilaksanakan bagian humas dan protokol?

.....
.....
.....
.....

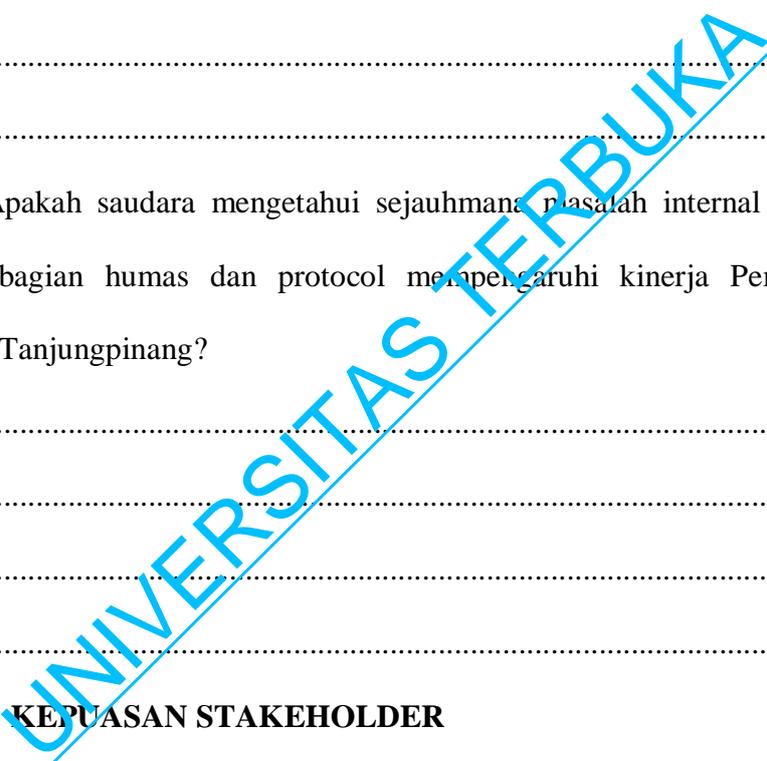
b. Apakah saudara mengetahui sejauhmana masalah internal dan eksternal bagian humas dan protocol mempengaruhi kinerja Pemerintah kota Tanjungpinang?

.....
.....
.....
.....

3. KEPUASAN STAKEHOLDER

a. Bagaimanakah pandangan saudara terhadap pelayanan public bagian humas dan protokol?

.....
.....
.....
.....



b. Bagaimanakah kinerja bagian humas dan protokol, apakah sudah mampu mengakomodir keinginan masyarakat?

.....
.....
.....
.....

c. Apakah strategi dan program yang dilaksanakan Bagaian Humas dan protocol Setdako TPI sudah sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat? Mengapa?

.....
.....
.....
.....

d. Apakah program kegiatan humas perlu yang bersifat lebih merangkul media massa?

.....
.....
.....
.....

4. KEANDALAN PELAYANAN YANG TEPAT WAKTU

• Apakah sudah lancar arus informasi yang diterima masyarakat dari pemerintah?

.....
.....

.....
.....

5. KARAKTERISTIK KHUSUS HUMAS dan PROTOKOLER

a. Apakah sdm humas menurut saudara sudah baik atau perlu ditingkatkan lagi?

.....
.....
.....
.....

b. Kopetensi apasaja yang perlu dimiliki seorang humas pemerintah?

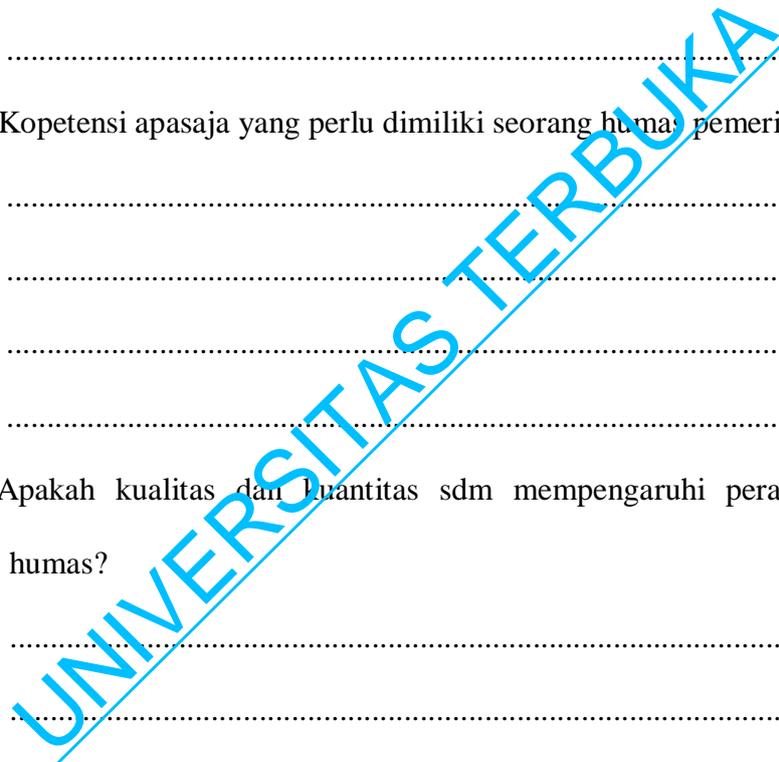
.....
.....
.....
.....

d. Apakah kualitas dan kuantitas sdm mempengaruhi peran dan fungsi humas?

.....
.....
.....
.....

e. Bagaimana SDM Humas yang ideal yang mampu menciptakan opini publik yang baik di mata masyarakat?

.....
.....



.....
.....

f. Bagaimana seharusnya kepribadian seorang humas dalam menjalankan tugas?

.....
.....
.....
.....

6. KUALITAS YANG TERJAGA DAN MENINGKAT

a. Apakah seluruh program humas sudah mampu mensinergikan antara kebutuhan stakeholder dengan Pemko Tanjungpinang?

.....
.....
.....
.....

b. Apakah program humas perlu dirancang kembali agar mampu mensinergikan antara keinginan stakeholder dengan Pemko Tanjungpinang?

.....
.....
.....
.....

c. Hambatan apa saja yang dirasakan dalam menjalin kerjasama dengan Bagaian Humas dan protocol Setdako Tanjungpinang?

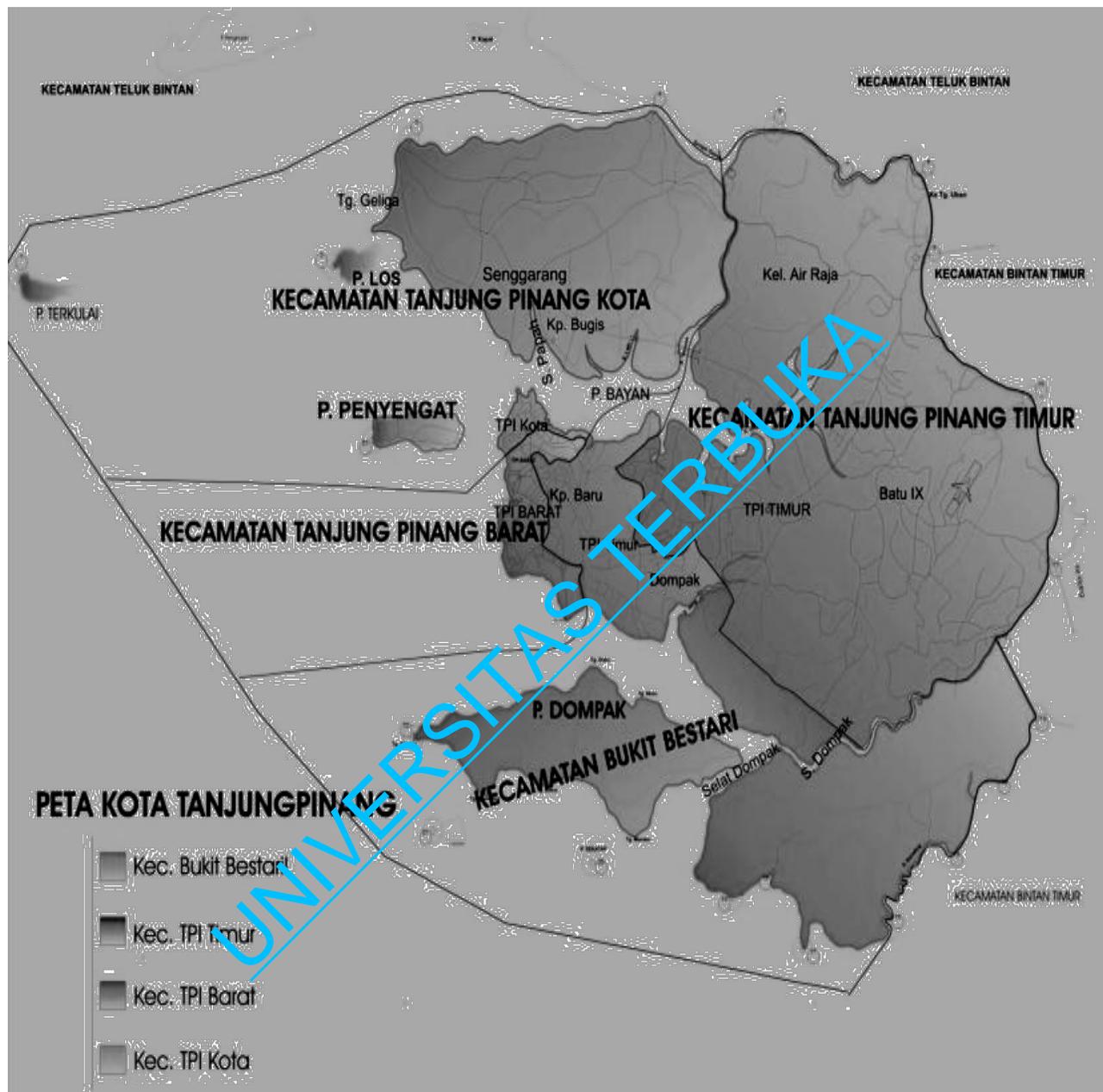
.....
.....
.....
.....

d. Strategi dan program yang bagaimana sebaiknya dilaksanakan oleh humas Tanjungpinang dalam upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat menuju good governance?

.....
.....
.....
.....

UNIVERSITAS TERBUKA

Lampiran 5.



Gambar 4. Peta Kota Tanjungpinang

Lampiran 6.

**PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA**

Jl. Cabe Raya, PondokCabeCiputat 15418

Tel. 021-7415050, Fax. 021-7415588

Nama : ElviArianti, S.Pt

NIM : 018253659

Tempat/TanggalLahir : Sumbar/12 April 1974

Register Pertama : 2011.2

RiwayatPendidikan : 1. SD Negeri 035 Dompok, Tanjungpinang, lulus tahun 1987
2. SMP Negeri 04 Tanjungpinang, lulus tahun 1990
3. SMA Negeri 2 Tanjungpinang, lulus tahun 1993
4. UniversitasAndalas Padang, lulus tahun 1998

RiwayatPekerjaan : 1. Kepala Sub bagaian Keuangan Dinas Kelautan, Perikanan, pertanian, Kehutanan danEnergi Kota Tanjungpinang mulai Agustus 2009 s/d Pebruari 2011.
2. Kepala Sub Bagian Komunikasi dan Informasi Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang mulai Pebruari 2011 s/d Pebruari 2012.

3. Kepala Sub Bagian Komunikasi dan Informasi, Sandi dan Telekomunikasi Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kota Tanjungpinang mulai Pebruari 2012 s/d Maret 2013.
4. Kepala Sub Bidang Pemulihan Lingkungan Badan Lingkungan Hidup Kota Tanjungpinang mulai Maret 2013 s/d sekarang.

Alamat Tetap : Perum. Indonusa Lestari Km. 8 Tanjungpinang
Telpon/HP : 081372074664
Email : elvi_humas@yahoo.co.id

UNIVERSITAS TERBUKA