

Kumawula, Vol. 4, No.3, Desember 2021, Hal 478 – 486

DOI: <https://doi.org/10.24198/kumawula.v4i3.32816>

ISSN 2620-844X (online)

Tersedia online di <http://jurnal.unpad.ac.id/kumawula/index>

## OPTIMALISASI PERAN HUMAS PEMERINTAH DALAM MENCIPTAKAN HUBUNGAN DIALOGIS ANTARA PEMERINTAH DENGAN MASYARAKAT PADA KABUPATEN LEBAK

Rizkiya Ayu Maulida

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

Korespondensi : rizkiya.maulida@upnvj.ac.id

### ABSTRACT

*Government reform in Indonesia brings demands for government institutions to be more transparent and responsive to the aspirations of the people. Government public relations has a major role as a facilitator of the relationship between the government and the community. Especially in local governments, where each region has different characteristics, so that the public they face are different. This socialization is carried out in order to increase awareness and understanding of the role of public relations in the implementation of Public Information Disclosure and democratic governance. By presenting representatives from 34 OPD (Regional Apparatus Organizations), it is expected to optimize the role of public relations, not only as technicians, but also as designers and managers of communication activities. Advanced training is needed to create a sustainable impact.*

**Keywords :** *Digital Media, Information Transparency Law, Local Government Communication, Local Government Organization.*

### ABSTRAK

Reformasi pemerintahan di Indonesia membawa tuntutan bagi lembaga pemerintah untuk bersikap lebih transparan dan responsif terhadap aspirasi masyarakat. Humas pemerintahan memiliki peran yang besar sebagai fasilitator hubungan antara pemerintah dengan masyarakat. Terlebih pada pemerintah daerah, di mana setiap daerah memiliki karakteristik yang berbeda, sehingga publik yang dihadapi pun berbeda. Sosialisasi ini dilakukan dalam rangka meningkatkan kesadaran dan pemahaman akan peran humas dalam implementasi Keterbukaan Informasi Publik dan pemerintahan yang demokratis. Dengan menghadirkan perwakilan dari 34 OPD (Organisasi Perangkat Daerah), maka diharapkan dapat mengoptimalkan peran humas, tidak hanya sebagai teknisi, tetapi juga sebagai perancang dan pengelola kegiatan komunikasi. Pelatihan lanjutan dibutuhkan untuk menciptakan dampak yang berkelanjutan.

**Kata Kunci:** Humas Pemerintah Daerah, Keterbukaan Informasi Publik, Media Digital, Organisasi Pemerintah Daerah

### PENDAHULUAN

Kedatangan Era Reformasi di Indonesia mendorong pengelolaan lembaga pemerintah yang lebih terbuka dan transparan. Pada masa Orde Baru, hanya ada Departemen Penerangan yang mengelola diseminasi informasi dari pemerintah kepada masyarakat (Adianto, dalam Yudarwati, 2008). Pada Era Reformasi, masyarakat memiliki kebebasan untuk menyampaikan aspirasi sekaligus mengawasi

pemerintahan yang sedang berjalan. Humas pemerintah bertugas sebagai jembatan yang memediasi hubungan antara pemerintah dengan masyarakat tersebut.

Pada tahun 2010, Presiden Susilo Bambang Yudhoyono mengesahkan UU No. 14 tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik. Undang-undang tersebut mewajibkan lembaga pemerintah untuk menginformasikan kebijakan dan program terbaru kepada publik (Menteri

Hukum dan HAM., 2008). Hal tersebut didasarkan pada hak asasi manusia untuk mendapatkan informasi. Selain itu, hal ini merupakan bagian dari kewajiban untuk melaporkan kinerja mereka kepada publik, mengingat lembaga tersebut dibiayai dengan APBN dan APBD.

Kehadiran media digital semakin membuat peran humas pemerintah signifikan. Media digital mempermudah persebaran informasi, akan tetapi hal tersebut dapat menjadi bumerang jika tidak dimanfaatkan dengan baik. Berdasarkan riset yang dilakukan oleh APJII pada tahun 2018, data menunjukkan bahwa jumlah pengguna internet di Indonesia menduduki 80% dari jumlah penduduk Indonesia (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia & Polling Indonesia, 2019). Namun, hal tersebut tidak diimbangi dengan tingkat literasi digital masyarakat Indonesia. Yang dimaksud dengan literasi digital adalah kemampuan seseorang dalam memanfaatkan media digital, perangkat komunikasi, dan jaringan untuk memperoleh informasi dan menggunakannya secara bijak (Yuliawati, Suganda, & Darmayanti, 2020). Survei yang dilakukan oleh Kemenkominfo dan Kata Data (Setu, 2020) menunjukkan bahwa pada tahun 2020 tingkat literasi digital di Indonesia masih berkisar pada angka 3,47 untuk indeks skala 4, di mana skor tersebut masuk ke dalam kategori “sedang”. Hasil survei juga menunjukkan bahwa sub-indeks Informasi dan Literasi Data menunjukkan skor paling rendah, yaitu 3,17.

Pemerintah memiliki peran yang essential dalam menyediakan informasi kepada masyarakat, terutama pada situasi krisis dan hal-hal yang menyangkut keselamatan dan layanan publik. Pada situasi krisis, publik membutuhkan kepastian informasi, di mana pemerintah harus melaksanakan tugasnya sebagai tumpuan (Lachlan, Spence, Lin, Najarian, & Del Greco, 2016). Pada kegiatan sehari-hari, merupakan kewajiban pemerintah untuk bersikap transparan dan mengedepankan hubungan yang dialogis (komunikasi dua arah) dengan publik.

Humas juga dituntut untuk tidak hanya menjadi diseminator, tetapi juga manajer komunikasi

yang baik. Ackoff memperkenalkan konsep hierarki *Data-Information-Knowledge-Wisdom* (DIKW). Konsep tersebut menjelaskan bahwa informasi yang diberikan kepada publik tidak hanya informasi mentah yang disebar begitu saja, tetapi juga harus diolah sedemikian rupa, sehingga mudah dipahami oleh publik. Oleh karena itu, di situlah letak peran humas pemerintah untuk menjadi fasilitator komunikasi yang baik kepada publik.

Hubungan yang dialogis antara lembaga pemerintah dengan publik ini sesuai dengan model *two-symmetrical ways of communication* yang dikemukakan oleh Grunig dan Hunt pada tahun 1995. Berdasarkan interaktivitasnya, ada empat model komunikasi dalam kehumasan, yaitu *press agency*, *public information*, *two-assymmetrical ways of communication* dan *two-symmetrical ways of communication* (Grunig, Grunig, Sriramesh, Huang, & Lyra, 1995). Model *two-symmetrical ways of communication* adalah model yang menekankan pada hubungan yang setara dan dua arah antara organisasi dengan publik. Model tersebut paling tepat untuk ditetapkan pada badan publik atau organisasi pemerintah di Indonesia yang sedang mengembangkan hubungan demokratis antara pemerintah dengan masyarakat.

Selain membangun relasi dialogis atau hubungan dua arah, humas pemerintah juga dituntut untuk bersikap transparan, dengan cara untuk mempublikasikan program, kebijakan dan kinerja yang dilakukan pemerintah. Hal tersebut dilaksanakan sebagai langkah akuntabilitas terhadap masyarakat. maka masyarakat dapat mengetahui bahwa pemerintah sudah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Dengan begitu, kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah pun meningkat.

Sentimen yang sama disampaikan oleh Dozier dan Broom (1995), yang mengatakan bahwa ada dua kategori peran humas dalam organisasi, yaitu peran *managerial* dan *technician*. Peran *managerial* diwakili dengan keberadaan humas yang dekat dengan manajer pembuat keputusan dalam organisasi, baik sebagai pemberi nasihat (*expert prescriber*), penghubung antara

organisasi dengan publik (*communication process facilitator*) dan membantu pimpinan dalam mencari solusi untuk masalah komunikasi (*communication problem solving facilitator*). Fungsi teknisi diwakili dengan *communication technician*, di mana humas hanya berperan sebagai petugas yang membuat materi komunikasi, seperti konten media sosial, teks pada *website* dan sebagainya, tanpa memiliki kekuasaan untuk membuat keputusan di tingkat komunikasi.

Bagaimana implementasi tipologi yang dibuat oleh Broom dan Dozier pada humas pemerintah di Indonesia? Berdasarkan analisis isi yang dilakukan oleh Ika Karlina Idris (2014) pada Permenpan RB tahun 2014 tentang Jabatan Fungsional Pranata Humas beserta angka kreditnya menunjukkan bahwa tugas praktisi humas sebagian besar adalah menjadi teknisi komunikasi (50%), *expert prescriber* (30,55%), *communication facilitator* (16,66%), and *problem solving facilitator* (2,78%). Sedangkan tujuan dari kegiatan humas pemerintah adalah untuk mengembangkan dan melindungi reputasi institusi (42,2%), melayani informasi publik (38,9%), mengumpulkan opini publik (11,92%) dan meningkatkan penerimaan publik terhadap organisasi (1,83%).

Kondisi tersebut tentu tidak baik jika dikaitkan dengan perkembangan informasi yang pesat dan arahan untuk membangun lembaga pemerintahan yang demokratis. Akan tetapi, pada tahun 2015, dikeluarkan Instruksi Presiden No. 9 tahun 2015 sudah terdapat perkembangan dalam pengaturan peran humas pemerintah dalam organisasi. Humas pemerintah diberdayakan untuk mengelola, menciptakan konten, mengevaluasi dan melakukan monitor media. Selain itu, petugas humas juga bertugas sebagai fasilitator yang menjembatani komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat.

Penggunaan media digital ini juga sejalan dengan instruksi yang diberikan Presiden Joko Widodo pada Konvensi Humas tahun 0018 (Humas, 2018). Pada pertemuan yang dihadiri oleh praktisi humas dari seluruh Indonesia tersebut, Presiden Jokowi menginstruksikan kepada seluruh humas untuk mengikuti

perkembangan teknologi terbaru, yaitu menggunakan platform digital sebagai kanal untuk menyampaikan informasi. Selain itu, Presiden juga memberi arahan kepada para humas pemerintah untuk mampu menciptakan interaksi yang dialogis atau dua arah antara lembaga pemerintah maupun publik.

Di tingkat global, penggunaan media digital untuk kegiatan humas pemerintah merupakan sebuah hal yang lazim. Di Amerika Serikat, berdasarkan penelitian pada 463 pegawai pemerintah tingkat kabupaten/kotamadya (*municipalities*) menunjukkan bahwa 70% diantaranya sudah menggunakan media sosial, dengan Facebook dan Twitter sebagai platform yang paling banyak digunakan (Graham & Avery, 2013). Penelitian lain yang dilakukan pada *website* dan media sosial milik pemerintah lokal di Eropa menunjukkan bahwa sebagian besar pemerintahan lokal di kawasan tersebut sudah menggunakan media digital untuk menciptakan transparansi pemerintahan, akan tetapi belum menciptakan dialog antara pemerintahan dengan publik (Bonsón, Torres, Royo, & Flores, 2012).

Keberadaan media sosial membuat para penggunanya dapat dengan mudah saling berkomunikasi juga berbagi informasi (Susanti, Gunawan, & Sukaesih, 2019). Sejalan dengan hal tersebut, saat ini berbagai akun media sosial lembaga pemerintah di Indonesia sudah menggunakan media sosial sebagai sarana untuk berkomunikasi dengan masyarakat. Akan tetapi, komunikasi yang dilakukan pada lembaga tersebut lebih banyak bersifat satu arah, di mana tidak banyak interaksi yang bersifat dialogis antara pemerintah daerah dengan masyarakat. Pada akun Instagram @indonesiabaik.id yang dimiliki oleh Kementerian Komunikasi dan Informasi tidak ada respon terhadap aspirasi masyarakat yang disampaikan pada akun media sosial tersebut (Maulida, 2020).

Padahal, salah satu fungsi penggunaan media sosial oleh lembaga pemerintah adalah untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan aspirasi mereka, agar dapat langsung ditindaklanjuti. Hal tersebut penting mengingat tujuan didirikannya lembaga

pemerintah adalah untuk melayani kepentingan publik.

Pada humas pemerintah daerah, tugas ini lebih berat lagi. Hal itu disebabkan karena pada humas pemerintah daerah, publik yang dilayani tidak hanya publik secara nasional, tetapi juga masyarakat lokal yang berada di daerah tersebut.

Pada humas pemerintah daerah, pengelolaan kegiatan humas disesuaikan dengan karakteristik yang dimiliki oleh daerah tersebut. Karakteristik tersebut mencakup keadaan geografis wilayah, sumber daya alam, demografis penduduk, perekonomian dan sebagainya. Karakteristik tersebut mempengaruhi stakeholder yang dihadapi oleh lembaga tersebut, di mana pendekatan komunikasi yang dilakukan pun disesuaikan.

Kabupaten Lebak merupakan salah satu kabupaten yang terletak di Provinsi Banten. Wilayah Kabupaten Lebak berbatasan dengan Kabupaten Serang dan Kabupaten Tangerang di sebelah utara, Kabupaten Bogor dan Kabupaten Sukabumi di timur, Samudera Hindia di Selatan serta Kabupaten Pandeglang di barat (*Review*, n.d.)

Kabupaten Lebak memiliki berbagai potensi, diantaranya pada bidang pertanian, perikanan, perkebunan dan pariwisata. Berdasarkan data dari Bappeda Lebak (2017), Kabupaten Lebak memiliki potensi pada bidang perkebunan, seperti kakao, kelapa, kapuk, kelapa sawit, karet dan sebagainya. Letak yang berbatasan dengan Samudera Hindia memberi potensi pada sumber daya perikanan. Keberadaan sektor pertanian, perikanan dan pertambangan memberi potensi untuk lapangan pekerjaan di bidang jasa. Dari segi pariwisata, terdapat obyek wisata Baduy terletak di Desa Cibeo, Kabupaten Lebak.

Menurut dokumen SIPPA (Sistem Perencanaan dan Penganggaran) Kabupaten Lebak (2015-2019) jumlah penduduk dari Kabupaten Lebak adalah sebesar 1.204.095 orang. Kemudian, berdasarkan survei tahun 2010, jumlah penduduk yang melek huruf adalah sebesar 95,85%. Sedangkan lama sekolah rata-rata adalah 6,3 tahun, yang menunjukkan bahwa rata-rata penduduk Lebak sekolah hingga SMP.

Karakteristik daerah tersebut mempengaruhi cara lembaga humas pemerintah daerah berkomunikasi dengan masyarakat. Tingkat melek buta huruf dan rata-rata tingkat pendidikan mempengaruhi pendekatan apa yang perlu diambil, seperti pemilihan kata-kata, pemilihan juru bicara, dan lain-lain. Belum lagi dengan tingkat literasi digital.

Kabupaten Lebak memiliki potensi yang besar dalam berbagai aspek, terutama pariwisatanya. Akan tetapi, itu semua harus didukung dengan koordinasi dengan berbagai elemen pemerintahan, salah satunya melalui aspek komunikasi.

Atas latar belakang tersebut, maka tim abdimas UPNVJ mengadakan kegiatan sosialisasi mengenai Keterbukaan Informasi Publik dan implementasi komunikasi dua arah pada praktik humas lembaga pemerintah daerah. Tujuan dari diselenggarakan kegiatan ini adalah untuk memberikan pemahaman dan kesadaran mengenai praktik Keterbukaan Informasi Publik dan komunikasi dua arah yang mampu membangun hubungan yang transparan dan dialogis antara pemerintah daerah dengan masyarakat. Humas pemerintah daerah memiliki peran yang signifikan, sebagai fasilitator dan penggerak, terwujudnya hal tersebut.

Sosialisasi ini juga bertujuan menambahkan pemahaman akan peran humas yang bersifat lebih manajerial, sebagai pembuat kebijakan dan fasilitator komunikasi, bukan hanya sebagai petugas teknis dalam membuat materi komunikasi. Humas memiliki peran besar dalam mempengaruhi kebijakan yang diambil oleh pimpinan dalam menyelesaikan isu-isu terkait *stakeholder* juga menentukan pendekatan komunikasi yang dilakukan dalam menghadapi publik.

Pada kegiatan tersebut, kami bekerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Lebak dalam mengadakan kegiatan sosialisasi yang mengundang perwakilan dari 34 OPD (Organisasi Pemerintah Daerah) di lingkungan pemerintahan Kabupaten Lebak. Keterlibatan petugas humas dari lintas OPD merupakan salah satu upaya untuk merubah cara berpikir selama ini yang berkembang

bahwa semua OPD wajib melakukan pengelolaan hubungan terhadap publik, tidak hanya OPD yang memiliki bidang kerja pada aspek promosi dan komunikasi yang wajib saja, seperti Dinas Pariwisata dan Dinas Komunikasi dan Informasi. Pengelolaan hubungan publik yang baik merupakan bagian dari usaha untuk menciptakan ketatalaksanaan pemerintah yang baik, di mana terdapat pengaturan cara melaksanakan tugas dan fungsi dari berbagai bidang di sebuah lembaga pemerintahan (Zuhdi & Ferizko, 2020).

## METODE

Kegiatan PKM ini terdiri atas beberapa tahap, yaitu sebagai berikut:

### a. *Assesment* awal

Tim Abdimas melakukan *assesment* dengan melakukan observasi pada situs lebakkab.go.id dan 34 OPD yang ada di Kabupaten Lebak. Selain itu, tim abdimas juga melakukan dialog dengan mitra, yaitu Dinas Kominfo Lebak.

### b. Persiapan Kegiatan

Tim abdimas melakukan koordinasi dengan mitra, terutama bagian PTIK Dinas Kominfo Lebak. Pada tahap persiapan, selain melakukan pemetaan terhadap pelaksanaan kegiatan hubungan masyarakat di lingkungan OPD Kabupaten Lebak, tim abdimas juga menyiapkan materi yang akan diberikan pada penyuluhan. Mitra membantu memfasilitasi sarana dan prasarana yang dibutuhkan selama pelatihan.

### c. Sosialisasi

Penyuluhan diberikan dengan tujuan untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman para pranata humas di lingkungan OPD Kabupaten Lebak mengenai Keterbukaan Informasi Publik dan peran humas pemerintah untuk mewujudkan *good governance*. Adapun materi yang diberikan adalah mengenai Peran Humas pada Era Keterbukaan Informasi Publik, di mana pembicara adalah Rizkiya Ayu Maulida, S.I.P, M.A, dari Prodi Ilmu Komunikasi UPN Veteran Jakarta. Selain itu, turut hadir

pula Doddy Irawan, S.T, M.Si, selaku Kepala Dinas Kominfo Kabupatek Lebak, yang pada kesempatan tersebut memberikan paparan mengenai Implementasi Keterbukaan Informasi Publik di Kabupaten Lebak.

### d. Evaluasi

Tim abdimas melakukan evaluasi setelah kegiatan penyuluhan selesai. Indikator evaluasi terdiri atas penyelenggaraan kegiatan, materi yang diberikan serta respon dari peserta.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kesadaran akan Keterbukaan Informasi Publik (KIP) dan peran humas dalam menciptakan pemerintahan yang demokratis perlu ditingkatkan. Dalam menjalankan kegiatan humas pada lembaga pemerintah daerah, dibutuhkan sentuhan yang berbeda dengan lembaga pemerintah tingkat pusat. Pada lembaga pemerintah daerah, berdasarkan cakupan wilayah, ada dua kategori publik yang harus ditangani, yaitu publik nasional dan publik lokal yang tinggal di daerah tersebut.

Hubungan dengan publik nasional mencakup reputasi mengenai lembaga pemerintah daerah tersebut dan pemerintah daerah secara keseluruhan, di mana tidak bersentuhan langsung dengan lembaga pemerintah daerah. Sedangkan bagi masyarakat lokal, berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah daerah tersebut, yang berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah tersebut.

Oleh karena itu, untuk masyarakat lokal, kegiatan humas dapat diberikan dalam dua bentuk, yaitu dalam bentuk aktivitas langsung yang berkaitan dengan pelayanan publik dan diseminasi informasi kepada publik. Diseminasi informasi kepada publik dapat dalam bentuk menyirkulasikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dan juga informasi mengenai kinerja yang sudah dilakukan oleh OPD terkait. Dalam melaksanakan kegiatan kehumasan pada lembaga pemerintah daerah hal yang harus dipahami adalah dasar dari pelaksanaan keterbukaan tersebut. Untuk itu, para praktisi

humas perlu diingatkan kembali mengenai UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan Instruksi Presiden No. 9 tahun 2015. Sosialisasi mengenai dasar peraturan tersebut perlu disampaikan kepada praktisi humas pemerintah.

Setidaknya ada empat elemen yang berhubungan dengan hal tersebut, yaitu:

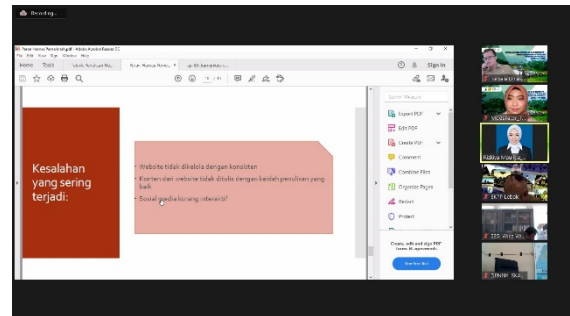
- 1) Humas harus bersikap transparan kepada publik.
- 2) Humas harus mengedepankan kepentingan publik.
- 3) Humas harus melaporkan kinerja dan program pemerintah kepada publik.
- 4) Humas harus menyampaikan informasi yang dibutuhkan publik, seperti informasi yang berhubungan dengan pelayanan, peraturan terbaru maupun kebijakan pemerintah.
- 5) Humas harus mampu mengelola komunikasi dua arah kepada publik. Humas harus mampu bersikap responsif terhadap segala pertanyaan maupun komentar dari publik mengenai kinerja pemerintah.

Selain mengutamakan kinerja dan keterbukaan informasi, praktisi humas pemerintah juga harus menerapkan *mindset* (pola pikir) humas sebagai pengelola dan pembuat kebijakan terkait komunikasi, bukan hanya sebagai petugas teknis untuk pembuatan material komunikasi ataupun diseminator informasi kepada publik.

Hal tersebut perlu ditekankan mengingat pada sebuah lembaga publik, hubungan yang harmonis dengan para *stakeholder* sangat dibutuhkan demi keberlangsungan program pemerintahan yang ada. Terlebih, lembaga yang melayani publik harus mampu menjalin hubungan dua arah, di mana aspirasi publik dijalankan dengan baik. Oleh karena itu, tak pelak lagi jika humas pemerintah memiliki peran yang sangat signifikan.

Secara umum, humas pemerintah memiliki tiga fungsi, yaitu: 1) *Source*, yaitu sumber informasi yang terpercaya, 2.) *Surveillance*, yaitu mengawasi informasi yang beredar, 3.) *Service*, yaitu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat serta menjadi fasilitator antara

lembaga pemerintah dengan masyarakat (Maulida, 2020b)



Sumber: Dokumentasi Penulis, 2021

**Gambar 1. Materi dari Rizkiya Ayu Maulida, S.I.P, M.A Mengenai Peran Humas Pemerintah**

Berdasarkan paparan dari Doddy Irawam, S.T, M.Si, Kepala Dinas Kominfo Kabupaten Lebak, selama empat tahun terakhir (2016-2019), Kabupaten Lebak selalu meraih peringkat ketiga dalam Kategori Pemerintah Kabupaten Terinformatif di tingkat Provinsi Banten, berdasarkan penilaian yang dilakukan oleh Komisi Informasi Provinsi Banten. Akan tetapi, untuk berkompetisi di tingkat nasional, Kabupaten Lebak perlu meningkatkan kinerjanya lagi.

Menurut Rizkiya Ayu Maulida, dosen Prodi Ilmu Komunikasi UPN Veteran Jakarta, pemateri dalam kegiatan abdimas, dalam menyusun program humas pada lembaga pemerintah daerah, pranata humas terkait harus menyesuaikan dengan kebiasaan menggunakan media masyarakat daerah tersebut. Berdasarkan survei tingkat literasi digital yang dilakukan oleh Kemenkominfo dan Kata Data (Kemkominfo, 2020), tingkat literasi data di Provinsi Banten hanya mencapai 2,8 dengan skala 4, untuk kategori Informasi dan Literasi Data.

Selain itu, hasil survei yang sama menunjukkan bahwa pengguna internet lebih banyak didominasi oleh anak muda yang tinggal di daerah perkotaan. Untuk Kabupaten Lebak, yang berada di kawasan rural, dengan populasi masyarakat lanjut usia yang cukup tinggi, maka diperlukan sentuhan yang berbeda dalam pengelolaan informasi untuk masyarakat.

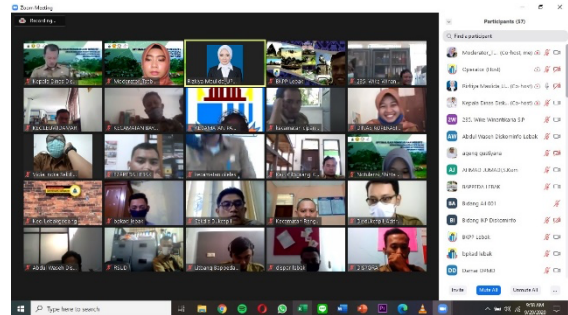
Kopfman & Ruth-McSwain (2012) mengatakan bahwa terdapat tiga tahap dalam menyusun

strategi komunikasi publik. *Pertama*, melakukan pemetaan terhadap kebiasaan menggunakan media masyarakat yang menjadi publik dari lembaga pemerintah tersebut, kemudian memutuskan media yang digunakan. *Kedua*, membuat konten yang ditujukan untuk publik. Tugas praktisi humas pada lembaga pemerintah adalah mengolah data menjadi informasi yang mudah dipahami oleh masyarakat. Selain itu, narasi yang dibuat harus membangun, bukan menebar ketakutan.

Rizkiya memberikan contoh kondisi pandemi Covid-19 dan kondisi Provinsi Banten yang rawan dengan gempa bumi. Dalam menyikapi masalah tersebut, merupakan tugas praktisi humas untuk mampu menyampaikan informasi mengenai kebencanaan dengan cara yang membangun, sehingga masyarakat tetap waspada, tanpa mengalami rasa takut maupun panik. Oleh karena itu, tugas praktisi humas pemerintah tidak dapat dipandang dari segi teknis aja. Akan tetapi, juga sebagai manajer dan produser informasi.

Ketiga, *linking*, yaitu adanya konektivitas antara semua saluran komunikasi yang ada, baik *website*, media sosial, maupun komunikasi tatap muka. Segala aktivitas komunikasi harus disampaikan dengan pesan yang sama (*single message*), akan tetapi dengan berbagai saluran komunikasi untuk memperluas jangkauan audiens.

Oleh karena itu, pada prinsipnya, seluruh kegiatan humas pemerintah daerah harus mampu memadukan tiga jenis dari saluran komunikasi, yaitu media digital, media konvensional dan komunikasi tatap muka. Strategi ini juga menjadi solusi atas permasalahan mengenai rendahnya penggunaan internet pada masyarakat rural. Untuk masyarakat lokal yang tidak menggunakan internet, maka saluran yang dapat digunakan untuk berkomunikasi adalah melalui kerja sama dengan pihak yang menjadi tokoh masyarakat, seperti Ketua RT/RW, kader posyandu, pemangku adat, dan sebagainya. Tokoh masyarakat ini adalah tokoh yang disegani dan dituakan, sehingga menjadi panutan masyarakat (*opinion leader*).



Sumber: Dokumentasi Penulis, 2021

**Gambar 2: Foto Bersama Peserta dan Pembicara**

Seorang peserta bertanya, mengapa media sosial dari lembaga pemerintah harus dikelola dengan baik? Pemateri memberi contoh dalam sebuah adegan film “Tilik”, yang mengangkat tokoh terkenal Bu Tejo. Film tersebut menggambarkan kondisi masyarakat Indonesia yang mudah percaya oleh hoaks. Lebih mudah percaya pada berita yang disampaikan oleh orang yang mereka kenal, daripada pihak yang kompeten dan kredibel. Oleh karena itu, strategi pelibatan *opinion leader* dapat digunakan dalam berkomunikasi dengan masyarakat rural.

## SIMPULAN

Kesadaran mengenai peran humas sebagai salah satu elemen penggerak Keterbukaan Informasi Publik (KIP) perlu ditingkatkan. Humas tidak hanya dipandang sebagai petugas teknis pembuat materi komunikasi atau juru bicara, tetapi juga manajer yang mengelola hubungan antara lembaga pemerintah dengan masyarakat daerah.

Pada pengelolaan humas pemerintah daerah, media digital tidak menggantikan keberadaan media konvensional. Media digital justru digunakan untuk melengkapi fungsi media konvensional.

Sifat masyarakat Indonesia yang komunal dapat memberikan kontribusi untuk penyampaian informasi kepada masyarakat, di mana lembaga pemerintah dapat bekerja sama dengan *opinion leader* dalam menyampaikan pesan.

Kegiatan sosialisasi hanya memberikan dampak pada tahap *awareness* atau kesadaran. Diperlukan pelatihan lebih lanjut untuk menciptakan perubahan yang terlihat nyata. Oleh karena itu, pelatihan lanjutan dibutuhkan

dalam rangka menciptakan transparansi informasi dan komunikasi dua arah antara lembaga pemerintah dan masyarakat. Pelatihan tersebut dapat bersigat teknis maupun managerial. Untuk pelatihan teknis dapat berupa pelatihan mengelola dan menyusun material yang mendukung transparansi dan komunikasi dua-arah lembaga pemerintah, seperti mengelola media sosial yang responsif atau cara berhubungan dengan media massa. Kemudian, untuk pelatihan yang bersifat managerial dapat berupa pelatihan merancang program kehumasan untuk membangun reputasi, pelatihan media monitor, dan sebagainya.

Pelatihan atau sosialisasi lanjutan yang melibatkan pimpinan juga dibutuhkan, untuk memberikan pemahaman mengenai pentingnya peran praktisi komunikasi dalam mengelola lembaga pemerintah. Dengan demikian, praktisi humas akan lebih dilibatkan dalam membuat kebijakan.

Kesadaran untuk ikut berpartisipasi dan mengawasi pemerintahan yang sedang berjalan pada masyarakat juga harus ditingkatkan. Untuk menciptakan sistem pemerintahan yang demokratis, diperlukan kerja sama dua arah antara masyarakat dengan lembaga pemerintah. Selain inisiatif dari lembaga pemerintah untuk menyampaikan informasi secara terbuka, masyarakat harus secara aktif menyampaikan aspirasinya terkait pemerintahan yang berjalan. Dengan begitu, dapat terjalin relasi yang saling menguntungkan antara pemerintah dengan masyarakat.

Pendampingan secara berkesinambungan mengenai pengelolaan humas lembaga pemerintah yang terbuka dan dialogis dibutuhkan untuk menciptakan dampak yang berkesinambungan. Sosialisasi serupa dapat diterapkan pada daerah lain dengan penyesuaian terhadap karakteristik yang dimiliki oleh daerah tersebut.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada civitas akademika di UPN Veteran Jakarta atas dukungan secara moril yang diberikan. Penulis

juga mengucapkan terima kasih kepada Dinas Kominfo Lebak selaku mitra dari kegiatan abdimas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia & Polling Indonesia. (2019). *Laporan Survey Penetrasi dan Profil Pelaku Pengguna Internet Indonesia*. Jakarta.
- Bappeda Lebak. (2017). *Potensi dan Pengembangan Wilayah Kabupaten Lebak, Banten*.
- Bonsón, E., Torres, L., Royo, S., & Flores, F. (2012). Local e-government 2.0: Social media and corporate transparency in municipalities. *Government Information Quarterly*, 29(2), 123–132. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.10.001>
- Dozier, D. M., & Broom, G. M. (1995). Evolution of the Manager Role in Public Relations Practice. *Journal of Public Relations Research*, 7(1), 3–26. [https://doi.org/10.1207/s1532754xjpr0701\\_02](https://doi.org/10.1207/s1532754xjpr0701_02)
- Graham, M., & Avery, E. (2013). Government Public Relations and Social Media: An Analysis of the Perceptions and Trends of Social Media Use at the Local Government Level. *Public Relations Journal*, 7(4), 1–21.
- Grunig, J. E., Grunig, L. A., Sriramesh, K., Huang, Y. H., & Lyra, A. (1995). Models of Public Relations in an International Setting. *Journal of Public Relations Research*, 7(3), 163–186. [https://doi.org/10.1207/s1532754xjpr0703\\_01](https://doi.org/10.1207/s1532754xjpr0703_01)
- Humas. (2018). *Paradigma Baru Komunikasi Pemerintah di Era Digital*.
- Idris, I. K. (2014). Peran Humas Pemerintah Di Era Keterbukaan Informasi (Analisis Isi Permenpan-RB No. 6 Tahun 2014 tentang Jabatan Fungsional Pranata Humas dan Angka Kreditnya). *Jurnal Universitas Paramadina*, 11(3), 1146–1163.
- Kemkominfo. (2020). *Survei Literasi Digital Indonesia 2020*.
- Kopfman, Jenifer E & Ruth-McSwain, A. (2012). Public Information Campaign. In

- K. Lee, Mordecai. Neeley, Grant. Steward (Ed.), *The Practice of Government Public Relations* (pp. 75–100). Florida: Taylor & Francis Group.
- Lachlan, K. A., Spence, P. R., Lin, X., Najarian, K., & Del Greco, M. (2016). Social media and crisis management: CERC, search strategies, and Twitter content. *Computers in Human Behavior*, 54, 647–652.  
<https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.05.027>
- Maulida, R. A. (2020a). At Tabsyir Jurnal Komunikasi Penyiaran Islam. *Jurnal Komunikasi Penyiaran Islam At-Tabsyir IAIN Kudus*, 7(1), 1–20. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21043/at-tabsyir.v7i1.7455>.
- Maulida, R. A. (2020b). Peran Humas Pemerintah pada Keterbukaan Informasi Publik di Era Digital.
- Menteri Hukum dan HAM. *Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik No. 14 Tahun 2008*. , (2008).
- Review. (n.d.).
- Setu, F. (2020). Hasil Survei Indeks Literasi Digital Nasional 2020, Akses Internet Makin Terjangkau.
- Susanti, S., Gunawan, W., & Sukaesih, S. (2019). Pengembangan Pemasaran Bordir dan Kelom Geulis Tasikmalaya Melalui Media Sosial. *Jurnal Kumawula: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(3), 248–261.  
<https://doi.org/http://10.24198/kumawula.vli3.25256>
- Yudarwati, G. A. (n.d.). *Personal Influence Model of Public Relations* : 129–152.
- Yulawati, S., Suganda, D., & Darmayanti, N. (2020). PENYULUHAN LITERASI DIGITAL BAGI GURU-GURU SMP DI KOTA SUKABUMI. *Kumawula: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(3), 477 – 483. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.24198/kumawula.v3i3.29604>
- Zuhdi, S., & Ferizko, A. (2020). *BIMBINGAN TEKNIS TATA NASKAH DINAS SURAT DI KANTOR DESA TARA BANGUN KECAMATAN TAMBANG KABUPATEN KAMPAR*. 3(2), 246–256.