

KINERJA HUMAS DALAM MENINGKATKAN CITRA PEMERINTAHAN PROVINSI BANTEN

(Study di Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Banten)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana S.Sos
pada Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam
Fakultas Ushuluddin Dakwah dan Adab Insitut Agama Islam Negeri Sultan
Maulana Hasanuddin Banten



Oleh:

HARYANTI YULIANI

12

**FAKULTAS USHULUDDIN DAKWAH DAN ADAB
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
“SULTAN MAULANA HASANUDDIN” BANTEN
TAHUN 2016**

ABSTRAK

Nama: **Haryanti Yuliani**, NIM: **123300328**, Judul Skripsi: **Kinerja Humas Dalam Meningkatkan Citra Pemerintahan Provinsi Banten** (Study di Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Banten), Jurusan: Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Ushuluddin Dakwah dan Adab.

Pada Era ini Biro Humas dan Protokol dianggap sebagai suatu kebutuhan yang mesti ada dalam sebuah lembaga maupun organisasi guna membangun hubungan dengan masyarakat dan para pemangku kepentingan (Stakeholder). Pemerintah Provinsi Banten menyadari banyaknya berbagai media massa dan majunya sarana informasi di kalangan masyarakat belum menjadi jaminan untuk memberikan pencerahan kepada masyarakat. Oleh karena itu, Humas bagi Pemerintahan Provinsi Banten menjadi sebuah kebutuhan yang sangat penting dan strategis, terutama dikaitkan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat akan informasi dan juga untuk pembentukan citra Pemerintahan Provinsi Banten.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: 1). Bagaimana Kinerja dan tugas Biro Humas dan Protokol Provinsi Banten?, 2). Bagaimana strategi yang dilakukan dalam menjalankan tugasnya?, 3). Apa saja faktor penghambat dan pendukung dalam menjalankan tugasnya?

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1). Peran dan tugas Biro Humas Provinsi Banten, 2). Strategi yang dilakukan oleh Biro Humas dalam meningkatkan citra Pemerintahan Provinsi Banten, 3). Faktor-Faktor penghambat dan pendukung Biro Humas dan Protokol dalam menjalankan tugasnya.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif dengan deskriptif analisis, yaitu dengan menggambarkan subjek dan objek penelitian berdasarkan fakta yang ada. Dengan teknik pengumpulan data didapat dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa: Tugas Humas untuk mengkomunikasikan dan menginformasikan kepada publik tentang rencana kerja, kinerja, dan capaian hasil yang dilakukan pemerintah. Dengan begitu peran Biro Humas dan Protokol Provinsi Banten selain melaksanakan fungsinya sebagai penyalur informasi juga menyerap aspirasi dari reaksi publik. Dengan demikian Biro Humas dan Protokol Provinsi Banten dapat menciptakan dan membangun citra Pemerintahan Provinsi Banten. Dalam menjaga atau menciptakan citra yang baik Biro Humas dan Protokol mempunyai strategi yaitu mengelola informasi, membentuk opini publik dan mengelola relasi. Salah satunya yaitu memberikan informasi pembangunan, membuka ruang yang luas untuk masyarakat mengetahui berbagai informasi, serta memberikan informasi terupdate melalui media elektronik maupun media cetak. Adapun Faktor pendukung Biro Humas dan Protokol dalam menjalankan tugasnya yaitu sarana fasilitas yang sudah lengkap, anggaran yang lumayan besar, hubungan dengan media pun sudah terjalin cukup baik dan seluruh staf Biro Humas dan Protokol Provinsi Banten sudah dibebankan dengan tugasnya masing-masing. Sedangkan kendalanya yaitu sumber daya manusia yang belum mumpuni dalam keahlian di bidang komunikasi, jurnalistik dan kehumasan.

Kata Kunci : Hubungan Masyarakat, Strategi, Capaian Kinerja

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, Karena atas berkah dan rahmatNya lah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini, shalawat beserta salam semoga tercurah limpahkan kepada Nabi Besar kita, Muhammad SAW.

Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana S.Sos di Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam pada Fakultas Ushuluddin Dakwah dan Adab IAIN "SMH" Banten, serta sebagai perbandingan ilmu-ilmu yang telah diperoleh dibangku kuliah secara teoritis dalam aplikasi yang sebenarnya.

Alhamdulillah dengan penuh rasa syukur skripsi yang berjudul "***Kinerja Humas dalam Meningkatkan Citra Pemerintahan Provinsi Banten***" dapat terselesaikan. Semua ini tentu karena dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Fauzul Imam, M.A, Rektor Institut Agama Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten
2. Bapak Prof. Dr. H. Udi Mufrodi Mawardi, Lc. M.Ag sebagai Dekan Fakultas Ushuluddin Dakwah dan Adab beserta Wakil Dekan I, II dan III Fakultas Ushuluddin Dakwah dan Adab
3. Bapak Dr. Kholid M.SI. Sebagai Ketua Jurusan Komunikasi dan Penyiaran Islam IAIN SMH Banten
4. Bapak Dr. Solahudin Al-Ayubi, M.A dan Ibu Eneng Purwanti, M.A selaku dosen pembimbing I dan Pembimbing 2, terimakasih atas bimbingan dan juga saran yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Untuk Ayah dan Ibu tercinta terimakasih banyak atas semua dukungan, kepercayaan serta Doa yang telah diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Asep Najmutsakib S.Pd, terimakasih atas semua motivasi, nasihat, serta kesabaran yang benar-benar membantu dalam penyusunan skripsi ini.

7. Keluarga Besar PMII IAIN “SMH” terimakasih atas semua dukungan dan Doa dari kalian.
8. Seluruh sahabat-sahabat seperjuangan KPI b, yang telah berjuang bersama-sama hingga sekarang.
9. Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Banten, atas kesediaannya memberikan ilmu yang bermanfaat sehingga dapat dijadikan bahan penelitian pada penulisan skripsi ini.

Pada skripsi ini penulis sadar akan segala kekurangan baik dari segi materi maupun sistematika penulisannya, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan sarannya yang membangun agar dapat lebih menyempurnakan skripsi ini, dan mohon maaf yang sebesar-besarnya apabila terdapat kesalahan pada penulisan ini. Semoga dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya oleh karena itu saran maupun kritik yang membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat berguna dan dapat menambah ilmu pengetahuan serta wawasan bagi siapapun yang membacanya.

Wassalamu’alaikum Wr. Wb

Serang, 17 Oktober 2016

Penulis

Haryanti Yuliani

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
ABSTRAK.....	ii
NOTA DINAS.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN MUNAQOSAH.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
RIWAYAT HIDUP.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Kajian Pustaka.....	5
F. Kerangka Pemikiran.....	7
G. Metodologi Penelitian.....	14
H. Sistematika Pembahasan.....	17
BAB II KAJIAN TEORITIS	
A. Pengertian Humas.....	18
B. Tugas dan Fungsi Humas.....	21
C. Ruang Lingkup Humas/Public Relations.....	23
D. Pengertian Pemerintah.....	25
E. Pembentukan Citra.....	28

**BAB III PROFIL BIRO HUMAS DAN PROTOKOL SEKRETARIAT
DAERAH PROVINSI BANTEN**

A. Sejarah Lahirnya Biro Humas dan Protokol Provinsi Banten.....	31
B. Visi dan Misi Biro Humas dan Protokol Provinsi Banten.....	32
C. Struktur Organisasi Biro Humas dan Protokol Provinsi Banten.....	33
D. Gambaran Pelayanan Biro Humas dan protokol Provinsi Banten....	37

**BAB IV PERAN DAN STRATEGI BIRO HUMAS DAN PROTOKOL
DALAM MENINGKATKAN CITRA PEMERINTAHAN PROVINSI
BANTEN**

A. Tugas dan Fungsi Biro Humas dan Protokol Provinsi Banten.....	50
B. Kinerja Biro Humas dan Protokol Provinsi Banten	56
C. Strategi Biro Humas dan Protokol dalam Meningkatkan Citra Pemerintahan Provinsi Banten	61
D. Faktor-faktor Pendukung dan Penghambat.....	75

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	78
B. Saran-saran.....	79

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A.Latar belakang Masalah

Hubungan masyarakat (HUMAS) sudah dikenal dan dipraktikan sejak berabad-abad yang lalu. Jika kita memahami humas sebagai kegiatan “Penciptaan pemahaman melalui pengetahuan dan melalui kegiatan-kegiatan tersebut diharapkan akan muncul suatu dampak yakni perubahan yang positif”, maka usia humas sebenarnya sudah sangat tua. Kegiatan humas bahkan sudah sangat tuanya dengan peradaban manusia. Kita harus menengok ke belakang bahkan sampai masa ribuan tahun yang lalu untuk menemukan asal mulanya. Namun humas sebagai ilmu pengetahuan tersendiri yang dipelajari dan dipraktikan secara serius ternyata masih berusia sangat muda.¹

Humas adalah satu kata yang cukup dikenal, apalagi di era globalisasi di mana modernitas mempengaruhi hampir seluruh aspek kehidupan, interaksi antar sesama disegala kalangan dan lingkungan tidak bisa dihindarkan, kenyataan ini sesuai dengan pemahaman bahwa manusia tidak bisa terlepas dari manusia lainnya. Di era modern ini interaksi antara manusia semakin mengalami perkembangan baik bentuk dan caranya. Namun hakikat dasar dari humas tetap merupakan penghubung atau

¹ Morissan, *Manajemen Public Relation, Strategi menjadi Humas Profesional* (Jakarta: Kencana, 2010), p.1.

jembatan dari satu pihak yang diwakili oleh humas itu sendiri dengan pihak lain dalam suatu tatanan sosial masyarakat.²

Saat ini tidak ada organisasi yang tidak membutuhkan humas, dengan demikian humas adalah suatu bentuk komunikasi yang berlaku terhadap semua jenis organisasi, baik yang bersifat komersil atau bertujuan mencari keuntungan (profit) maupun perusahaan yang nonkomersial yang tidak mencari keuntungan. Tidak peduli apakah orgnisasi itu berada disektor pemerintahan maupun swasta.³

Diakui atau tidak humas saat ini kian banyak dikenal dalam kehidupan masyarakat, terutama dalam berbagai perusahaan dan instansi yang berkepentingan langsung dengan humas, bahkan saat ini divisi humas dianggap sebagai suatu kebutuhan yang mesti ada dalam sebuah perusahaan/organisasi guna membangun hubungan dengan masyarakat dan para pemangku kepentingan (stekholder).

Tugas pokok dan kewajiban humas adalah bertindak sebagai komunikator untuk membantu keberhasilan dalam melaksanakan program pembangunan pemerintah, memiliki kemampuan membangun hubungan yang positif, konsep kerja yang terencana dengan baik, hingga mampu menciptakan citra yang baik bagi lembaga yang diwakilinya. Serta membangun opini publik yang positif.

² Yulan, "Hubungan Masyarakat Pemerintah", 2014.
<https://mugiwarmas.wordpress.com/2011/05/31/humas-pemerintah-or-government-public-relations>.
(Diakses pada 20 Februari 2016)

³ Morissan, *Manajemen Public Relation, Strategi menjadi Humas Profesional*, p.6.

Provinsi Banten lahir di era globalisasi selaras dengan perkembangan teknologi dan informasi, oleh karena itu humas bagi pemerintahan Provinsi Banten menjadi sangat penting dan strategis. Terutama dikaitkan dengan pembentukan citra pemerintahan Provinsi Banten. Humas pada dasarnya merupakan salah satu metode komunikasi untuk menciptakan citra positif dari segenap mitra (institusi, organisasi, masyarakat dan stekholder). Oleh karena itu, untuk membangun dan membentuk citra yang positif, humas pemerintahan Provinsi Banten harus menerapkan strategi yang tepat, sehingga citra positif yang diinginkan dapat tercapai dan terpenuhi.

Biro Humas Provinsi Banten, sesuai dengan tugas pokok dan fungsi memiliki peranan yang sangat penting dalam penyelenggaraan di Pemerintah Provinsi Banten, dimana di setiap tugas dan kewenangannya memberikan dampak pencitraan dan hubungan yang harmonis antara pemerintah dengan masyarakat. Berbagai informasi terkait kebijakan dan isu-isu pembangunan yang berkembang, baik dari lingkungan pemerintah Provinsi, Kota/Kabupaten maupun pusat, pada akhirnya harus menjadi sesuatu yang harus disampaikan secara gamblang kepada masyarakat. Disini dapat kita pahami betapa peran biro humas sangat penting.

Melihat perannya yang sedemikian besar, biro humas Provinsi Banten pada setiap tahunnya merancang dan melaksanakan berbagai kinerja atau kegiatan yang diharapkan menjadi sumbangsih nyata peran humas kepada masyarakat, adapun pencapaian kinerja humas dibeberapa kegiatan yaitu:

1. Peningkatan Kapasitas Lembaga Pemerintahan

2. Perencanaan Laporan dan Evaluasi
3. Program Pengembangan Telematika dan Informatika yaitu publikasi dan peningkatan kerjasama Pers, Penerbitan media pemerintahan Provinsi Banten, dan pembinaan dan pengembangan jaringan komunikasi dan informasi.
4. Pengelolaan Opini Publik, kegiatan ini memfasilitasi jangkauan data pencitraan keberhasilan program pembangunan Provinsi Banten.

Dari beberapa kinerja humas di atas dapat disimpulkan bahwa Biro Humas bertujuan agar terciptanya kerjasama dengan baik antara pemerintah, masyarakat, maupun media.⁴ Berdasarkan latar belakang masalah yang telah di kemukakan maka penulis akan melakukan penelitian terkait “Kinerja Humas dalam Meningkatkan Citra Pemerintahan Provinsi Banten” (*Study di Biro Humas dan Protokol Provinsi Banten*).

B. Rumusan Masalah

1. Apa Tugas pokok dan Fungsi Humas Pemerintahan Prov Banten dalam meningkatkan citra pemerintahan Prov Banten?
2. Bagaimana Strategi yang dilakukan Dalam Meningkatkan Citra Pemerintahan Provinsi Banten?
3. Apa Saja Faktor Penghambat dan Pendukung dalam melaksanakan Tugas tersebut?

⁴ <http://bantenprov.go.id/chanell/ppid.html> (Diakses pada 15 Mei 2016)

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Tugas dan Fungsi Humas Pemerintahan Prov Banten
2. Untuk mengetahui strategi yang dilakukan dalam meningkatkan citra Pemerintahan Provinsi Banten
3. Untuk mengetahui faktor penghambat dan faktor pendukung Humas Prov Banten dalam menjalankan tugasnya

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat bagi:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat untuk pengembangan ilmu komunikasi khususnya di bidang kehumasan. Dan semoga dapat menambah wawasan untuk peneliti juga pembaca.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini di haparka bisa menjadi masukan yang berguna untuk Biro Humas dan Protokol Provinsi Banten dalam mempertahankan citra yang positif dan menjalin hubungan yang baik dengan publik dan media. Dan di harapkan penelitian ini bisa menjadi masukan bagi mahasiswa/mahasiswi

yang mengambil study jurusan komunikasi sebagai sarana untuk di jadikan bahan referensi.

E. Kajian Pustaka

Dalam menyusun skripsi ini ada beberapa karya yang penulis gunakan sebagai acuan di antaranya:

Pertama skripsi yang berjudul “*Tingkat Website Usability pada Website Biro Humas Provinsi Banten*” Tahun 2016. Di susun oleh Muhammad Ervin Kurniawan Program Studi Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan website di Biro Humas Provinsi Banten, dimana Biro Humas menggunakan sarana website dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan informasi kepada publik melalui website www.humasprotokol.bantenprov.go.id sehingga masyarakat dapat mengetahui apa saja yang telah di lakukan oleh Pemerintahan Provinsi Banten melalui website yang dapat di akses kapan saja. hasil dari penelitian ini mengatakan bahwa pelayanan website Biro Humas sudah cukup baik, adapun beberapa masalah yang di temukan yaitu kurangnya sosialisasi website dan monotonnya tampilan layout website.⁵

Kedua Skripsi yang berjudul “Aktifitas Humas dalam Menjalankan Media Relations” Tahun 2009 di susun oleh Dedy Riyadin Saputro, Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Islam Negeri Sunan

⁵ Kurniawan Ervin Muhammad, *Tingkat Website Usability pada Website Biro Humas Provinsi Banten*, (Skripsi, Program Sarjana, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, 2009)

Kali Jaga Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa dan menggambarkan dengan jelas aktifitas media relations yang di jalankan oleh Humas Pemerintahan Kota Yogyakarta dalam menjalankan media relations. Karena keberadaan Humas dan Informasi di Lingkungan Pemerintahan Kota Yogyakarta memberikan kontribusi yang positif dalam pembentukan opini masyarakat terhadap kebijakan-kebijakan yang di jalankan selama ini. Melalui media massa arah dan kebijakan Pemerintahan dapat tersalurkan dengan baik karena memiliki fungsi yang strategis dalam menyampaikan informasi. adapun hasil dari penelitian ini yaitu bahwa Bagian Humas dan Informasi Pemerintahan Kota Yogyakarta telah melakukan kegiatan Media Relations dengan cukup baik, dalam menjalankan fungsinya Bagian Humas dan Informasi telah melakukan berbagai hal agar keharmonisan hubungan dengan media dapat terjaga.⁶

Penulis melakukan penelitian terkait kinerja, peran, strategi dan faktor-faktor penghambat dan pendukung Biro Humas dan Protokol Provinsi Banten dalam meningkatkan citra Pemerintahan Provinsi Banten, berbeda halnya dengan kajian pustaka di atas yang lebih fokus terhadap pelayanan tentang kepuasan publik terhadap informasi yang di berikan oleh website Biro Humas Provinsi Banten dan juga tentang aktifitas kehumasan mengenai menjaga dan menjalin hubungan dengan berbagai media atau pers yang di kenal dengan Media Relations.

⁶ Saputro Riyadin Dedy, *Aktifitas Humas dalam Menjalankan Media Relations*, (Skripsi, Program Sarjana, UIN Sunan Kali Jaga Yogyakarta, 2016)

D. Kerangka Pemikiran

1. Pengertian Humas/Public Relations

Menurut Frank Jefkins, terdapat begitu banyak definisi humas, namun ia sendiri memberikan batasan humas yaitu, “sesuatu yang merangkum keseluruhan komunikasi yang terencana, baik itu kedalam maupun keluar antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian” Menurutnya humas pada intinya senantiasa berkenaan dengan kegiatan penciptaan pemahaman melalui pengetahuan, dan melalui kegiatan-kegiatan tersebut diharapkan akan muncul suatu dampak yakni perubahan positif.⁷

Humas/public relations merupakan fungsi manajemen dari sikap budi yang direncanakan dan dijalankan secara berkesinambungan oleh organisasi-organisasi, lembaga umum dan pribadi dipergunakan untuk memperoleh dan membina saling pengertian, simpati dan dukungan dari mereka yang ada hubungannya dan diduga akan ada kaitannya, dengan cara menilai opini public mereka, dengan tujuan sedapat mungkin menghubungkan kebijaksanaan dan ketatalaksanaan, guna mencapai kerja sama yang produktif.⁸

2. Peran dan Strategi Humas/Public Relations

⁷ Morissan, *Manajemen Public Relation, Strategi menjadi Humas Profesional.....*,p.8.

⁸ Sr.Maria Assumpta Rumanti, *Dasar-dasar Public Relations Teori dan Praktik*, (Jakarta: PT Grasindo, 2004), p.11.

a. Peran Humas

Peranan komunikasi tersebut didalam suatu aktivitas manajemen organisasi atau lembaga masa kini atau perusahaan besar biasanya diserahkan dan dilaksanakan oleh pihak public relation/humas. Dari peranan yang dilaksanakan tersebut, pejabat Humas (PRO Manager) akan melakukan fungsi-fungsi manajemennya, secara garis besar aktivitas utamanya berperan sebagai berikut:

a). Communicator

Artinya kemampuan sebagai komunikator yang baik secara langsung maupun tidak langsung, media elektronik atau cetak dan lisan (spoken person) atau tatap muka dan sebagainya. Disamping itu juga bertindak sebagai mediator dan sekaligus persuador.

b). Relationship

Kemampuan peranan Public relation atau humas membangun hubungan yang positif antara lembaga yang diwakilinya dengan publik internal dan eksternal. Juga berupaya menciptakan saling pengertian, kepercayaan, dukungan, kerjasama dan toleransi antara kedua belah pihak tersebut.

c). Back up Management

Melaksanakan dukungan manajemen atau menunjang kegiatan lain, seperti manajemen promosi, pemasaran, operasional, personalia dan sebagainya untuk mencapai tujuan pokok perusahaan atau organisasi.

d). Good Image Maker

Menciptakan citra atau publikasi yang positif merupakan prestasi, reputasi dan sekaligus menjadi tujuan utama bagi aktivitas public relations dalam melaksanakan manajemen kehumasaan membangun citra atau nama baik lembaga atau organisasi dan produk yang diwakilinya.⁹

Di samping itu dalam menjalankan peran dan fungsi public relation atau humas, seorang pejabat humas dituntut untuk memiliki kemampuan mengamati dan menganalisa suatu persoalan berdasarkan fakta dilapangan serta mampu mengevaluasi suatu problematik yang dihadapinya. Kemampuan untuk menarik perhatian juga diperlukan oleh pakar humas tujuannya untuk melakukan berbagai kegiatan publikasi yang kreatif dan menarik bagi publiknya sebagai target sarannya. Dan menjalin suasana saling percaya, toleransi, saling menghargai dengan berbagai pihak, baik publik internal maupun eksternal.

Dengan demikian maka pendukung program kerja dan peran pokok humas adalah bekerja demi kepentingan umum, dapat memelihara komunikasi yang baik antar organisasi atau lembaga dengan pihak publicnya, serta memiliki sikap laku dan moral yang baik.¹⁰

b. Strategi Humas

⁹ Rosyadi Ruslan, *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi Konsepsi dan Aplikasi* (Jakarta: PT Raja Grafindo,2006), p.27.

¹⁰ Rosyadi Ruslan, *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi Konsepsi dan Aplikasi*p.132.

Strategi didefinisikan sebagai metode penggunaan unsur-unsur strategis untuk mencapai tujuan-tujuan spesifik yang telah ditetapkan, metode yang tepat dan sesuai dengan kondisi yang dihadapi adalah syarat bagi tercapainya tujuan. ¹¹

Dari paparan peran humas di atas, maka strategi humas dapat dilakukan dengan cara:

1. *Publication dan publicity*, yaitu mengenalkan perusahaan kepada public. Misalnya membuat tulisan yang disebarakan ke media, newsletter, artikel dan lainnya.
2. *Events*, mengorganisasi event atau kegiatan sebagai upaya membentuk citra.
3. *News*, pekerjaan seorang public relations adalah menghasilkan produk-produk tulisan yang sifatnya menyebarkan informasi kepada public, seperti press release, news letter, berita dan lain-lain, karena itu dituntut menguasai teknik-teknik menulis (Public Relations Writing).
4. *Community Involvement*, public relations meski membuat program-program yang ditujukan *untuk* menciptakan keterlibatan komunitas atau masyarakat sekitarnya.
5. *Identity Media*, merupakan pekerjaan public relations dalam membina hubungan dengan media (pers) sangat penting. ¹²

¹¹ Emeraldy Charta, *Public Relations Strategi Kehumasaan dalam Menghadapi Krisis*, (Jl.Pasirwangi: PT Salamadani Pustaka, 2008), p.117.

¹² Rachmat Kriyantono, *PR Writing, Teknik Produksi Media Public Relations dan Publisitas Korporat* (Jakarta: Kencana, 2008), p.23

Sebagaimana diketahui sebelumnya, public relation/humas bertujuan untuk menegakkan dan mengembangkan suatu citra yang menguntungkan bagi organisasi/perusahaan sasaran yang terkait yaitu publik internal dan publik eksternal. Untuk mencapai tujuan tersebut, strategi kegiatan humas semestinya diarahkan kepada upaya menggarap persepsi para stakeholder, akar sikap tindak dan persepsi mereka. Konsekuensinya jika strategi penggarapan ini berhasil maka akan diperoleh sikap tindak dan persepsi yang menguntungkan. Pada akhirnya akan tercipta suatu opini dan citra yang menguntungkan. Adapun tahap-tahap kegiatan strategi public relation yaitu:

1. Komponen sasaran, umumnya adalah para stakeholder dan publik yang mempunyai kepentingan yang sama. Sasaran umum tersebut secara struktural dan formal yang dipersempit melalui upaya segmentasi yang dilandasi “seberapa jauh sasaran itu untuk menyanggah opini bersama, potensi polemik, dan pengaruhnya bagi masa depan organisasi, lembaga, nama perusahaan dan produk yang menjadi sasaran khusus” disinilah yang disebut public sasaran (*target public*).
2. Komponen sarana yang berfungsi untuk mengarahkan ketiga kemungkinan tersebut kearah posisi atau dimensi yang menguntungkan hal tersebut dilakukan melalui pola dasar (Conservation, Change, dan

Crystallization) dari stakeholder yang disegmentasikan menjadi public sasaran yaitu sebagai berikut: ¹³

Komponen	Strategi Public Relations
1 Mengukuhkan (<i>Conservation</i>)	Terhadap opini yang aktif (<i>Pro Proponen</i>)
2 Mengubah (<i>Change</i>)	Terhadap opini yang aktif (<i>Contra Proponen</i>)
3 Mengkristalisasi (<i>Cristallization</i>)	Terhadap opini yang pasif (<i>Un-commited</i>)

3. Pengertian Pemerintah

Pemerintahan merupakan sebagai kumpulan orang-orang yang mengelola kewenangannya, kepemimpinannya dan koordinasi pemerintahan serta pembangunan masyarakat dari lembaga-lembaga di mana mereka ditempatkan. Pemerintah merupakan organisasi atau wadah orang yang mempunyai kekuasaan dan lembaga yang mengurus masalah kesejahteraan rakyat. ¹⁴

Sejalan dengan perkembangan sistem pemerintahan yang terjadi di Indonesia sekarang ini, maka dituntut adanya paradigma baru dalam penyelenggaraan pemerintahan, yaitu paradigma sistem pemerintahan yang mengarah pada “Good Governance” pelayanan pemerintahan yang baik dituntut mulai untuk terbuka, mudah

¹³ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relation*p.135.

¹⁴ “Pengertian Pemerintahan”, 15 februari 2015, <http://irwansahaja.blogspot.co.id/2015/02/pengertian-pemerintah.html> (Diakses pada 16 Februari 2016)

diakses, dan transparan. Karena saat ini informasi telah menjadi kekuatan dominan yang bisa meruntuhkan keamanan dan kestabilan pemerintahan. Masyarakat memiliki hak untuk memperoleh informasi dari pemerintahan atau badan publik, karena telah dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang kebebasan memperoleh informasi publik.¹⁵

Pemerintahan menyentuh setiap aspek masyarakat, dan hampir semua bagian pemerintahan mengandalkan kepada orang-orang humas, terlepas dari level dan tipe pemerintahan setidaknya mengandung beberapa tujuan:

1. Memberi informasi tentang aktivitas pemerintahan
2. Memastikan kerjasama aktif dalam program pemerintah
3. Mendorong warga mendukung kebijakan dan program yang sudah ditetapkan
4. Melayani sebagai advokat public untuk administrator pemerintah, menyampaikan opini public kepada pembuat keputusan, mengelola isu public dalam organisasi.
5. Mengelola informasi internal. Menyiapkan newsletter organisasi, dan pengumuman elektronik.
6. Memfasilitasi hubungan dengan media. Menjaga hubungan dengan pers lokal, bertugas sebagai saluran untuk semua pertanyaan media, memberitahu pers tentang organisasi, praktiknya dan kebijakannya.¹⁶

¹⁵ Suriyanto, "Peran Strategis Pranata Humas Dalam Instansi Pemerintahan", 26 April 2015, <http://www.babelprov.go.id/content/peran-strategis-pranata-humas-dalam-instansi-pemerintah>, (Diakses pada 20 Februari 2016)

¹⁶ Scott M Cutlip, *Effektive Public Relations* (Jakarta: Kencana, 2006), p.466.

Humas dipemerintahan adalah lembaga atau praktisi yang melakukan fungsi manajemen dalam bidang informasi dan komunikasi yang efektif dan efisien untuk menciptakan hubungan yang harmonis dengan publicnya melalui berbagai sarana kehumasan dalam rangka menciptakan citra dan reputasi yang positif.¹⁷

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya. Penelitian kualitatif dipilih karena kemantapan peneliti berdasarkan pengalaman penelitian dan metode kualitatif dapat memberikan rincian yang lebih kompleks.¹⁸ Metode deskriptif merupakan metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, dan sistem pemikir.

2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam proses penelitian ini ada beberapa metode yang digunakan dalam pengumpulan data, metode-metode tersebut adalah:

a. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala atau gejala-gejala

¹⁷ Yulan, "Hubungan Masyarakat Pemerintahan", 31 Maret 2014, https://id.m.wikipedia.org/wiki/Istimewa:History/Hubungan_Masyarakat_Pemerintahan. (Diakses pada 20 Februari 2016)

¹⁸ Afifudin dan Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Pustaka Setia, 2012) p.56

dalam objek penelitian. Dengan metode observasi ini peneliti langsung mengadakan pengamatan dan pencatatan terhadap objek penelitian.

Peneliti melakukan pengamatan dengan datang ke kantor Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Banten yang bertempat di Kawasan Pusat Pemerintahan Provinsi Banten (KP3B) sejak tanggal 20 Agustus sampai dengan tanggal 07 Oktober 2016.

b. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah teknik pengumpulan data atau informasi melalui pencarian atau penemuan bukti-bukti yang bertujuan untuk melengkapi data-data penelitian. Dokumentasi yang ada dalam penelitian Berupa catatan, arsip, dan foto.

c. Wawancara

Wawancara atau yang biasa disebut dengan kuesioner lisan adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi.¹⁹ karena wawancara diperlukan untuk mendapatkan penjelasan mengenai kegiatan yang dilakukan oleh Biro Humas dan Protokol Provinsi Banten. Adapun yang menjadi informan atau responden yaitu staf Biro Humas dan Protokol Provinsi Banten, Bapak Taufik Hidayat S.Ip. M.Si sebagai bagian keuangan, Bapak Endang Supriatna S.E sebagai Sub bagian tata acara, Bapak M. Taufik S.Sos bagian fungsional umum, Aan Suidiana S.E bagian fungsional umum, Bapak Epi Rustam S.Kom. M.M sebagai bagian aspirasi

¹⁹ Suharsimi Arikunto, *Produser Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), p.3.

dan informasi publik, Bapak Dr. Raskat M.Si dan Bapak Hendra Saputra S.sos sebagai staf Biro Ekbang.

3. Sumber Data

a. Data Primer

Penelitian ini mengambil data yang diperoleh secara langsung dari pihak-pihak terkait yang berhubungan dengan penelitian ini, dengan melalui observasi pengamatan langsung, wawancara dengan pihak Biro Humas dan Protokol Provinsi Banten dan dokumentasi.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung, data ini berupa dokumen-dokumen, buku-buku, internet serta sumber lainnya.

4 Teknik Analisa Data

Dalam teknis analisa data yaitu proses penyusunan data agar dapat di artikan menjadi sebuah isi, penulis berusaha menganalisis yang berkaitan dengan pembahasan “Peran dan Strategi Humas dalam Meningkatkan Citra Pemerintahan Provinsi Banten” yang merupakan pokok kajian penulis dalam skripsi ini. Analisis data juga dilakukan berdasarkan data-data yang diperoleh. Dalam teknik analisa data ini penulis menggunakan teknik reduksi data, data yang telah direduksi memberikan gambaran yang lebih tajam dari hasil pengamatan.

F. Sistematika Pembahasan

Bab pertama, Pendahuluan yang bahasannya mencakup tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka pemikiran, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab kedua, berisi tentang kajian teoritis meliputi sub bab pembahasan, yang pertama tentang Komunikasi kehumasan, Peran dan Tugas Humas, Strategi humas, pengertian pemerintahan, kehumasan pemerintah dan tentang pembentukan citra.

Bab ketiga, merupakan profil kelembagaan yang meliputi sejarah terbentuknya Biro Humas, Visi dan Misi Biro Humas, struktur kepengurusan Biro Humas dan gambaran umum tentang pelayanan di Biro Humas Provinsi Banten,

Bab keempat, membahas tentang kinerja Biro Humas, tugas dan peran Biro Humas, Strategi Biro Humas dan Faktor pendukung dan penghambatnya.

Bab kelima, penutup yang berisi kesimpulan dan saran.

BAB II

KAJIAN TEORITIS

A. Pengertian Humas

Hubungan masyarakat mempunyai dua pengertian yang biasa dikenal sebagai teknik komunikasi dan sebagai metode komunikasi.

a. Hubungan Masyarakat Sebagai Teknik Komunikasi

Hubungan masyarakat merupakan kegiatan dalam melaksanakan hubungan dengan publik di dalam dan di luar organisasi dengan jalan berkomunikasi. Komunikasi yang dilakukan disertai dengan seni-seni komunikasi tertentu yang merupakan objek studi ilmu komunikasi. Dalam pengertian ini bahwa humas ialah merupakan tugas semua pimpinan organisasi di mana publik intern dan ekstern sebagai sasaran kegiatannya.²⁰

b. Hubungan Masyarakat Sebagai Metode Komunikasi

Humas sebagai metode komunikasi sering disebut humas sebagai lembaga umumnya hanya terdapat pada organisasi-organisasi besar. Karena publik yang menjadi sasaran kegiatannya baik yang berada di dalam maupun di luar organisasi. Dalam hubungan ini humas mengkonsepsikan, merencanakan, dan mengorganisasikan kegiatan komunikasi secara sistematis untuk dapat dioperasikan secara efektif. Karena kegiatan yang dilakukan oleh

²⁰ ²⁰Onong Uchjana Effendy. *Hubungan Masyarakat*. (Bandung:PT Remaja Rosdakarya,2006),p.19.

humas sangat luas diperlukan metode komunikasi secara khusus. Atas dasar itu maka hubungan masyarakat disebut dengan metode komunikasi.

Dalam konteks ilmu komunikasi, humas sebagai metode komunikasi dan sebagai teknik komunikasi termasuk dalam bidang komunikasi manajemen. Humas memang penunjang manajemen, suatu kegiatan dalam organisasi untuk mengerahkan publik untuk terlibat menuju sasaran dan tujuan yang akan dicapai.²¹

Humas adalah bagian dari kegiatan manajemen yang dilakukan secara berkesinambungan oleh organisasi/lembaga/perusahaan untuk memelihara citra serta membentuk opini yang positif dari masyarakat serta khalayak publik, agar organisasi/lembaga/perusahaan itu memperoleh kepercayaan dari masyarakat public, baik internal maupun eksternal. Hal ini harus ditempuh melalui komunikasi terbuka kepada publik, upaya dalam menyelaraskan kebijakan sesuai dengan harapan publik, termasuk upaya koreski dan perbaikan ke dalam. Humas memang sebaiknya merupakan kegiatan yang berkesinambungan dari waktu ke waktu, dari masa ke masa, bagi setiap organisasi/lembaga/perusahaan. Namun adakalanya kegiatan kehumasan berjalan atau berlangsung secara datar dan rutin saja, adakalanya pula intensitasnya meningkat dalam hal adanya program serta kebutuhan tertentu untuk memelihara dan memperbaiki citra atau mengarahkan opini publik.

²¹Onong Uchjana Effendy. *Hubungan Masyarakat.....*p20.

Hubungan masyarakat (*public relations*) mempunyai ruang lingkup kegiatan yang menyangkut banyak manusia (Public, masyarakat, khalayak) baik di dalam maupun di luar. Humas sebagai komunikator mempunyai fungsi ganda yaitu ke luar memberikan informasi kepada khalayak dan ke dalam menyerap reaksi dari khalayak. Organisasi atau instansi atau lembaga mempunyai tujuan dan berkehendak untuk mencapai tujuan itu.

Hubungan masyarakat dalam suatu lembaga melaksanakan fungsi manajemen, humas merupakan salah satu fungsi sebagai unsur pimpinan. Dengan demikian fungsinya adalah untuk menumbuhkan hubungan yang baik dan serasi antara publik intern dan publik ekstern dalam rangka memberikan pengertian, menumbuhkan motivasi dan partisipasi.

Humas merupakan bagian dari tugas penerangan, baik pemerintah maupun swasta karena penerangan merupakan bagian dari komunikasi sosial dan komunikasi harus berkembang antara pemerintah dan rakyat, antara rakyat, kelompok masyarakat dan kelompok masyarakat lainnya. Setiap lembaga atau instansi ingin mencapai tujuan yang telah digariskan sebelumnya, melaksanakan upaya-upaya dan langkah-langkah tertentu. Eksistensi humas pada setiap lembaga/instansi merupakan suatu keharusan fungsional dalam rangka memperkenalkan kegiatan dan aktivitas kepada masyarakat (khalayak). Humas merupakan suatu alat untuk memperlancar

jalannya interaksi serta penyebaran informasi kepada khalayak melalui berbagai media seperti pers, radio, televisi.²²

Scot M. Cutip Allen H. Center dan Glenn M. Broom menyatakan dalam edisi ke enam buku *Effective Public Relations* bahwa public relations atau Humas adalah fungsi manajemen yang mengidentifikasi, menetapkan, dan memelihara hubungan saling menguntungkan antara organisasi dan lapisan masyarakat yang menunjukkan keberhasilan atau kegagalan public relations”, membantu sebuah organisasi dan masyarakat untuk saling menyesuaikan diri untuk mendapatkan kerjasama kelompok orang.²³

B. Tugas dan Fungsi Humas

Tugas pokok humas mengumpulkan data dan pengolahan data untuk keperluan informasi. Mulai dari mengumpulkan data, mengolah data dan menyajikan data hingga siap digunakan. Melakukan dokumentasi untuk mengumpulkan foto-foto kegiatan dan publikasi.²⁴

Menurut Maria “Public Relations merupakan suatu bagian dari satu nafas yang sama dalam lembaga tersebut dan harus memberikan identitas lembaganya dengan tepat dan benar serta mampu mengkomunikasikannya

²² Widjaja, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, (Jakarta:PT Bumi Aksara, 2010), p.3.

²³ Kadar Nurjaman, *Komunikasi dan Public Relations*, (Bandung:CV. Pustaka Setia,2012), p.104

²⁴ Widjaja, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat.....*, p.59.

sehingga public menaruh kepercayaan dan mempunyai pengertian yang jelas dan benar terhadap lembaga tersebut. Fungsi humas sebagai berikut:

- a. Kegiatan yang bertujuan dengan itikad baik, kepercayaan, saling pengertian, dan citra yang baik dari publik atau masyarakat pada umumnya.
- b. Memiliki sasaran untuk menciptakan opini publik yang bisa diterima dan menguntungkan semua pihak.
- c. Unsur penting dalam manajemen guna mencapai tujuan yang spesifik, sesuai harapan publik. Tetapi merupakan kekhasan organisasi atau perusahaan. Organisasi memiliki warna, budaya, citra, suasana, yang kondusif dan menyenangkan, kinerja meningkat dan produktivitas yang bisa dicapai secara optimal.
- d. Usaha menciptakan hubungan yang harmonis antara organisasi dengan perusahaan dengan publiknya, sekaligus menciptakan opini publik sebagai efeknya, yang sangat berguna sebagai input bagi organisasi dan perusahaan yang bersangkutan.

Dapat disimpulkan bahwa orientasi humas/public relations lebih kepada untuk membangun citra positif suatu lembaga, perusahaan maupun organisasi.²⁵

C. Ruang Lingkup Humas/Public Relations

²⁵ Kadar Nurjaman, *Komunikasi dan Public Relations*.....p.115.

Ruang lingkup humas berdasarkan fungsinya pada umumnya diklasifikasikan menurut jenis organisasi. Yang pada garis besarnya adalah humas pemerintahan, humas perusahaan dan humas internasional.

a. Hubungan masyarakat pemerintahan

Lembaga-lembaga pemerintahan hampir seluruhnya dilengkapi dengan bagian humas, kelengkapan ini dianggap sangat penting kerana falsafah negara dari rakyat, oleh rakyat dan untuk rakyat. Membuat pelayanan kepada rakyat merupakan kewajiban utama. Rakyat turut mengawasi dan mengontrol pemerintah yang apabila tidak sesuai dengan aspirasi rakyat, rakyat secara cepat mengkritiknya. Demikianlah maka lembaga-lembaga pemerintahan dari tingkat pusat sampai tingkat daerah dilengkapi dengan bagian humas untuk mengelola informasi dan opini publik. Informasi mengenai kebijakan pemerintah disebarluaskan, dan opini publik dikaji dan diteliti untuk penentuan kebijakan selanjutnya.

b. Hubungan masyarakat perusahaan

Istilah perusahaan disini mengandung makna yang luas, berarti bisnis, company, agency. Organisasi yang manajemennya berusaha memperoleh keuntungan finansial. Oleh karena itu perusahaan merupakan organisasi yang memiliki kekhasan dalam sifat, fungsi, dan tujuannya. Maka humas perusahaan mempunyai ciri. Meskipun dalam aspek-aspek tertentu terdapat

persamaan dengan jenis-jenis humas lainnya.²⁶ Bidang-bidang cakupan atau kegiatan humas adalah:

a. Hubungan dengan masyarakat atau penduduk (*Community Relations*)

Hal ini mencakup dengan membina hubungan baik dengan penduduk/masyarakat di sekitar lembaga yang bersangkutan.

b. Hubungan dengan Pers/Media Massa (*Press Relations*)

Kegiatan ini mencakup dengan menganalisa pendapat umum (*public opinions*) atau aspirasi kelompok-kelompok tertentu, untuk menyampaikan informasi dan pernyataan resmi melalui media massa, menyelenggarakan acara jumpa pers atau menyusun dan mengedarkan keterangan pers, membina hubungan komunikasi dua arah dengan wartawan dan redaksi media massa.

c. Hubungan dengan Instansi-instansi Pemerintahan

Hal ini mencakup kegiatan pembinaan dan penyelenggaraan hubungan komunikasi dua arah dengan instansi-instansi pemerintahan (pemerintah daerah/provinsi/kabupaten/kota dan lembaga lainnya) untuk upaya perolehan informasi aktual dari berbagai instansi dan sebaliknya menyampaikan informasi kepada instansi terkait.

d. Hubungan dengan Berbagai Pihak Terkait (*Stakeholder Relations*)

²⁶ Onong Uchjana Effendy, *Hubungan Masyarakat*.....p.41.

Kegiatan ini untuk menunjang atau terus menerus berhubungan dengan kegiatan organisasi /perusahaan atau lembaga dan juga mencakup hubungan dengan para pemegang saham.²⁷

D. Pengertian Pemerintahan

Pemerintah yang demokratis selayaknya memiliki pemimpin serta para aparat penyelenggara negara yang mampu berkomunikasi dengan rakyatnya. Dalam konsep negara demokratis, pemerintah adalah pelayan publik yang bertugas untuk menjalankan kepentingan publik diantaranya melayani kepentingan publik di bidang informan yang merupakan pemenuh hak publik untuk tau.

Hak untuk memperoleh informasi merupakan hak asasi manusia seperti yang dijamin oleh konstitusi UUD 1945 pasal 28F, yang isinya setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia.

Atas dasar ini penyelenggara pemerintahan/negara melalui praktisi kehumasan pemerintah harus mampu mengelola informasi untuk kepentingan publik. Manajemen informasi publik harus menjadi sistem yang dapat diandalkan seluruh lembaga pemerintah dalam berkomunikasi dengan publiknya. Secara sederhana manajemen informasi publik adalah proses dan

²⁷ Erliana Hasan, *Komunikasi Pemerintahan*. (Bandung: PT Refika Aditama) p.88

prosedur yang dilakukan lembaga pemerintah dalam menyebarkan informasi yang harus, perlu dan ingin diketahui publik.²⁸

1. Tugas Pokok Pemerintah

Pemikiran dasar dibentuknya pemerintahan adalah untuk menjaga sistem ketertiban agar masyarakat dapat melakukan aktivitas kehidupannya secara wajar. Dalam perkembangan selanjutnya aktivitas masyarakat mungkin semakin beragam dan meluas, demikian juga pola hubungan dan interaksi yang berkembang, maka berkembang pulalah aktivitas pemerintah menjadi sebagai pemberi pelayanan terbaik bagi masyarakat. Hakekat pelayanan kepada masyarakat bermakna menciptakan kondisi yang kondusif sehingga memungkinkan bagi setiap anggota masyarakat untuk mengembangkan kemampuan dan keaktifitasannya demi mencapai kemajuan bersama.²⁹

2. Kehumasan Pemerintah

Peran kegiatan kehumasan pemerintah adalah mengkomunikasikan dan menginformasikan kepada publik tentang rencana kerja, kinerja, dan capaian hasil yang dilakukan pemerintah. Selain peran komunikator, humas pemerintah juga harus mampu menjalankan peran sebagai fasilitator, mediator, dan negosiator yang menjembatani kepentingan penyelenggara negara dan kepentingan publik, dengan begitu peran humas pemerintah selain

²⁸ Freddy H Tulung, *Berkomunikasi di Ruang Publik Implementasi Kehumasaan Pemerintah*, (Kementerian Komunikasi dan Informatika RI),p.3

²⁹ Erliana Hasan, *Komunikasi Pemerintahan.....*, p.3.

melaksanakan fungsinya sebagai penyalur informasi juga menyerap aspirasi dari reaksi publik, sehingga tercipta saling pengertian antara publik dengan penyelenggara negara.

Manajemen informasi menjadi bagian dalam pelaksanaan kehumasan pemerintah yang harus dikelola oleh aparat birokrasi yang telah terlatih dan memiliki kapasitas keilmuan serta berpengalaman dalam praktik Publik Relations yang memadai. Dengan demikian Humas/Public Relations yang efektif dapat menciptakan dan membangun citra individual dan organisasi termasuk lembaga pemerintahan, beberapa elemen dalam praktik humas/Public Relations yang efektif adalah:

- a. Usaha yang terencana dengan menjalankan fungsi manajemen
- b. Hubungan antara organisasi dengan publiknya
- c. Evaluasi terhadap pelaksanaan kehumasan dan opini publik
- d. Kebijakan prosedur dan tindakan organisasi dalam hubungannya dengan kebijakan organisasi kehumasan
- e. Langkah yang dilakukan untuk memastikan bahwa kebijakan, prosedur dan tindakan yang diambil dapat memenuhi kepentingan publik dan bertanggung jawab secara sosial
- f. Pengembangan hubungan, niat baik pengertian dan pemahaman dan penerimaan sebagai hasil akhir yang dicari dari aktivitas kehumasan

Karena aktivitas praktisi kehumasan pemerintah adalah memastikan masyarakat mendapat manfaat dari kebijakan atau layanan publik yang telah ditetapkan pemerintah selaku penyelenggara negara. Dengan demikian kehumasan pemerintah melayani dua pihak yaitu penyelenggara pemerintah dan masyarakat. Penyelenggara kehumasan pemerintah harus mampu menyediakan laporan yang lengkap, komperenshif, akurat dan berkelanjutan kepada publik mengenai kebijakan, program kerja, kinerja dan capaian pemerintah dan juga sekaligus memberikan akses yang mudah sebagai saluran aspirasi untuk masyarakat menyampaikan masukan saran dan kritik kepada pemerintah.³⁰

Setiap lembaga atau instansi tentu ingin berhasil mencapai tujuannya, keberhasilan tersebut tidak dapat dicapai hanya berdasarkan kemampuan yang ada pada lembaga itu saja. Selain itu perlu adanya pengertian, penerimaan dan keikutsertaan publiknya baik publik intern maupun ekstern. Adapun unit kehumasan pemerintah pada setiap instansi pemerintah merupakan suatu keharusan fungsional dalam rangka penyebaran aktivitas tersebut baik ke dalam maupun ke luar yaitu kepada masyarakat pada umumnya. Humas merupakan suatu alat untuk memperlancar jalannya interaksi serta jalannya informasi melalui pers, radio, televisi dan media lainnya.³¹

³⁰ Freddy H Tulung, *Berkomunikasi di Ruang Publik*.....p.15.

³¹ Widjaja, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*.....p.63.

E. Pembentukan Citra

Dalam kamus besar bahasa Indonesia, citra adalah gambar, rupa, atau gambaran. Gambaran yang dimiliki orang banyak mengenai pribadi, perusahaan, lembaga, dan organisasi. Jefkins (2003) menyebutkan beberapa jenis citra, yaitu sebagai berikut:

- a. Citra Bayangan, citra ini melekat pada orang dalam atau anggota organisasi, biasanya pemimpin tentang anggapan pihak luar tentang lembaganya.
- b. Citra yang berlaku, yaitu citra atau pandangan yang dianut oleh pihak-pihak luar mengenai suatu lembaganya.
- c. Citra yang diharapkan, yaitu citra yang di inginkan oleh pihak manajemen.
- d. Citra perusahaan/lembaga, yaitu citra dari suatu organisasi secara keseluruhan

Soemirat dan Ardianto (2004) menjelaskan bahwa efek kognitif dari komunikasi sangat mempengaruhi proses pembentukan citra. Citra terbentuk berdasarkan pengetahuan dan informasi yang diterima seseorang. Public relations digambarkan sebagai input-output. Proses ini adalah pembentukan citra, input adalah stimulus yang diberikan sedangkan output adalah tanggapan atau perilaku tertentu.³²

³² Kadar Nurjaman, *Komunikasi dan Public Relations*.....p.126.

Efektivitas Public Relation/Humas dalam pembentukan citra organisasi atau perusahaan, erat kaitannya dengan kemampuan pimpinan dalam menyelesaikan tugas organisasinya, baik secara individual maupun tim yang dipengaruhi oleh praktik berorganisasi dan manajemen waktu/perubahan dalam mengelola sumber daya untuk mencapai tujuan yang efisien dan efektif, yaitu mencakup penyampaian perintah, informasi, berita dan laporan serta menjadin hubungan dengan orang atau khalayak.

Menurut Anggoro (2002), praktisi humas senantiasa dihadapkan pada tantangan dan harus menangani berbagai macam fakta yang sebenarnya. Perkembangan komunikasi tidak memungkinkan lagi bagi suatu organisasi untuk menutup-nutupi suatu fakta. Citra humas yang ideal adalah kesan yang benar yakni sepenuhnya berdasarkan pengalaman, pengetahuan serta pemahaman atas kenyataan yang sesungguhnya.

Dalam News of PERHUMAS (2004) disebutkan, bagi suatu perusahaan, reputasi dan citra merupakan aset yang paling utama dan tak ternilai harganya oleh karena itu segala upaya, daya dan biaya digunakan untuk memupuk, merawat serta menumbuhkembangkannya. Ada beberapa aspek yang merupakan unsur pembentuk citra dan reputasi antara lain: Kemampuan finansial, mutu produk dan pelayanan, keunggulan dan kepekaan

SDM, reliability, inovasi, tanggung jawab lingkungan dan tanggung jawab sosial.³³

³³ Abdul Malik. *Membangun Komunikasi Membangun Reputasi*. (Dinas Pendidikan Provinsi Banten, 2013).p.20

BAB III

PROFIL BIRO HUMAS DAN PROTOKOL

PROVINSI BANTEN

A. Sejarah Lahirnya Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Banten

Daerah Provinsi Banten adalah pecahan dari Provinsi Jawa Barat, yang terbentuk pada tanggal 04 Oktober 2000. Berdasarkan UU Nomor 23 Tahun 2000 pada tanggal 18 November 2000 dilakukan peresmian Provinsi Banten dan dipimpin oleh Gubernur Pertama H. Hakamudin Djamal untuk menjalankan roda pemerintahan.

Pembentukan pondasi penyelenggara pemerintahan dan pembangunan daerah diawali dengan terbentuknya DPRD Provinsi Banten, ditetapkan pula perangkat daerah yang terdiri dari Sekretariat Daerah dengan 11 Biro, Sekretaris DPRD, 7 Badan, 12 Dinas dan 4 Kantor, di mana legalitas atas kedudukan serta tugas pokok dan fungsinya diatur dalam peraturan daerah.³⁴

Biro Humas dan Protokol lahir seiring dengan terbentuknya Provinsi Banten, Biro Humas dan Protokol merupakan unsur pemerintah daerah yang dipimpin oleh Kepala Biro Yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah.

³⁴<http://bpapbanten.blogspot.com/2014/03/struktur-pemerintahan-provinsi-banten.html>
(Diakses pada 30 Juli 2016)

Berdasarkan peraturan daerah No.1 Tahun 2008 tentang pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Provinsi Banten bahwa Biro Humas dan protokol memiliki tugas pokok membantu Asisten Administrasi Umum Sekretariat Daerah Provinsi Banten dalam melaksanakan pembinaan, koordinasi, evaluasi, dan perumusan kebijakan di bidang hubungan masyarakat yang meliputi penerangan masyarakat, dokumentasi dan keprotokolan.³⁵

B. Visi dan Misi

Visi

Sesuai dengan kedudukan struktur Biro Humas dan Protokol Pemerintahan Provinsi Banten yang berada di bawah Sekretariat Daerah, maka visi yang diemban adalah:

“Terwujudnya Penyelenggaraan Pelayanan Publik di bidang Penerangan Masyarakat, Teknologi Komunikasi, Informasi Publik, Protokol dan Kehumasan yang Berkualitas”

Misi

Berdasarkan visi yang ditetapkan, maka misi utama Biro Humas dan Protokol Pemerintahan Provinsi Banten adalah:

³⁵ Sumber: Website Resmi Biro Humas dan Protokol Provinsi Banten

1. Mengembangkan aparatur kehumasan yang profesional dalam mengelola informasi
2. Meningkatkan Pemberdayaan masyarakat dibidang informasi dan komunikasi
3. Meningkatkan kualitas dan kuantitas sistem informasi dan komunikasi.³⁶

C. Struktur Pengurus Biro Humas dan Protokol Provinsi Banten

1. Bagian Pengembangan Komunikasi dan Teknologi Informasi, bagian ini mempunyai tugas pokok membantu Kepala Biro Humas dan Protokol dalam melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan kegiatan pengembangan komunikasi dan teknologi informasi. Yang membawahi:
 - a. Sub Bagian Pengembangan Komunikasi dan Hubungan Antar Lembaga

Sub bagian ini mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bagian Komunikasi dan Teknologi Informasi dalam pengembangan komunikasi dan komunikasi antar lembaga.
 - b. Sub Bagian Penerbitan dan Teknologi Informasi

Sub bagian ini mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bagian dalam melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan dibidang penerbitan.
 - c. Sub Bagian Tata Usaha Biro

³⁶ Arsip Biro Humas dan protokol Sekretariat Daerah Provinsi Banten Tahun 2015

Sub bagian ini mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bagian dalam melaksanakan pengelolaan dan pelayanan administrasi.

2. Bagian Penerangan Masyarakat

Bagian ini mempunyai tugas pokok membantu Kepala Biro dalam melaksanakan pembinaan, koordinasi, evaluasi, dan perumusan kebijakan dibidang penerangan komunikasi. Yang membawahi:

a. Sub Bagian Hubungan dan Kerjasama Pers

Sub bagian ini mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bagian dalam melaksanakan perumusan kebijakan dihubungan timbal balik dengan pers dan kemasyarakatan.

b. Sub Bagian Sarana Komunikasi

Sub bagian ini mempunyai tugas pokok membantu Kepala Biro dalam melaksanakan perumusan kebijakan di bidang pemanfaatan sarana komunikasi.

c. Sub Bagian Liputan dan Dokumentasi

Sub bagian ini mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bagian dalam melaksanakan tugas di bidang liputan dan dokumentasi.

3. Bagian Protokol

Bagian ini mempunyai tugas pokok membantu Kepala Biro dalam melaksanakan perumusan kebijakan di bidang keprotokolan. Yang membawahi:

a. Sub Bagian Tata Acara

Sub bagian ini mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bagian dalam melaksanakan penataan acara keprotokolan.

b. Sub Bagian Pelayanan Kegiatan Pimpinan

Sub bagian ini mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bagian dalam memberikan pelayanan keprotokolan pimpinan

c. Sub Bagian Pelayanan Tamu

Sub bagian ini mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bagian dalam melaksanakan perumusan pelayanan tamu di pemerintahan Provinsi Banten.

4. Bagian Aspirasi dan Informasi Publik

Bagian ini mempunyai tugas untuk membantu Kepala Biro dalam menyerap dan merespon informasi publik. Yang membawahi:

a. Sub Bagian Pengumpulan dan Pengelolaan Informasi Publik

Sub bagian ini mempunyai tugas membantu Kepala Bagian dalam mengumpulkan data dan dikelola sehingga menjadi sebuah informasi untuk publik.

b. Sub Bagian Pelayanan Jejaring Informasi Publik

Sub Bagian ini mempunyai tugas untuk membantu Kepala Bagian dalam memberikan pelayanan terhadap jaringan informasi publik.

c. Sub Bagian Aspirasi dan Pengelolaan Opini Publik

Sub bagian ini mempunyai tugas membantu Kepala Bagian dalam mengelola informasi dengan tujuan mendapatkan pandangan positif dari publik yang biasa disebut dengan opini publik.³⁷

D. Gambaran Pelayanan Biro Humas dan Protokol Provinsi Banten

1. Kedudukan, Tugas, dan Fungsi

a. Kedudukan

Kedudukan Sekretariat Daerah Provinsi Banten menurut pasal 3 ayat (1) Peraturan daerah provinsi banten nomor 3 tahun 2012 tentang pembentukan organisasi perangkat daerah provinsi banten menyebutkan bahwa “sekretariat daerah merupakan unsur staff”, dan pada ayat (2) menyebutkan “sekretariat daerah dipimpin oleh sekretaris daerah yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada gubernur”. Dan pada ayat (3) berbunyi: “sekretariat daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh asisten daerah.”³⁸

a. Tugas Pokok

Tugas pokok sekretariat daerah sebagaimana tercantum dalam pasal 6 berbunyi: “sekretariat daerah mempunyai tugas pokok membantu gubernur dalam menyusun kebijakan dan mengkoordinasikan perangkat daerah”

³⁷ Arsip Biro Humas dan protokol Sekretariat Daerah Provinsi Banten Tahun 2015

³⁸ Arsip Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Banten Tahun 2015

Pasal 9 asisten daerah administrasi umum mempunyai tugas pokok membantu sekretaris daerah melakukan pembinaan, koordinasi, evaluasi dan perumusan kebijakan di bidang umum, perlengkapan, aset, hubungan masyarakat dan protokol serta mengkoordinasikan dinas daerah dan lembaga teknis daerah sesuai dengan bidang tugasnya.³⁹

Pasal 17 biro hubungan masyarakat dan protokol mempunyai tugas pokok membantu asisten daerah administrasi umum melaksanakan pembinaan, koordinasi, evaluasi dan perumusan kebijakan di bidang hubungan dan penerangan masyarakat, dokumentasi, informasi dan keprotokolan.

b. Fungsi

1. Penyusunan rencana dan kegiatan program sesuai dengan bidang tugasnya.
2. Perumusan bahan pembinaan hubungan dengan lembaga pemerintahan dan non pemerintah, hubungan masyarakat, pemberitaan serta penerangan masyarakat.
3. Penyiapan data dan bahan dalam rangka penyusunan kebijaksanaan di bidang keprotokolan.
4. Penyiapan data dan bahan dalam rangka penyusunan kebijakan di bidang dokumenasi.
5. Penyelenggaraan pelaksanaan hubungan dan penerangan masyarakat.
6. Penyelenggaraan pelaksanaan dokumentasi.

³⁹ Arsip Biro Humas dan protokol Sekretariat Daerah Provinsi Banten Tahun 2015

7. Penyelenggaraan pelaksanaan keprotokolan.
 8. Pengelolaan urusan administrasi ketatausahaan dan rumah tangga biro
 9. Pelaksanaan tugas lain sesuai dengan tugas dan fungsinya
2. Sumber daya Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Banten
 - a. Sumber daya aparatur

Pegawai di lingkungan biro humas dan protokol berstatus pegawai negeri sipil (PNS) dan tenaga kerja sukarela. Jabatan yang ada di sekretariat daerah terdapat dua jenis jabatan, yaitu jabatan struktural dan jabatan fungsional. Jabatan struktural terdiri dari jabatan struktural eselon Ib, eselon II a, Eselon II b, Eselon III a, Eselon IV a, serta jabatan fungsional umum (staf/pelaksana). Sedangkan jabatan fungsional antara lain arsiparis, pranata komputer, analisis jabatan, pustakawan setda, analisis kepegawaian setda. Namun jabatan fungsional tersebut belum terakomodir baik status kepegawaian maupun administrasi kepegawaiannya.⁴⁰

Komposisi pegawai di lingkungan Biro Humas dan Protokol Provinsi Banten sampai dengan tahun 2015 menurut tingkat pendidikan formal sebagaimana tercantum pada tabel dibawah ini sebagai berikut:

Jumlah PNS di Lingkungan Sekretariat Daerah Provinsi Banten
Berdasarkan Tingkat Pendidikan

⁴⁰ Arsip Biro Humas dan protokol Sekretariat Daerah Provinsi Banten

No	Unit Kerja	Tingkat Pendidikan										Jumlah
		S3	S2	S1	D4	D3	D2	D1	SMU	MP	SD	
1	Biro Humas dan Protokol	0	16	29	0	3	0	0	4	0	0	52
Jumlah Per strata		45			3			4			52	
% Per strata		67,3			5,7			7,6			100	

Dari tabel diatas terlihat bahwa pegawai yang telah mendapatkan pendidikan akademik pada perguruan tinggi untuk sarjana maupun pascasarjana sebanyak 45 orang, Diploma I sampai dengan IV sebanyak 3 orang, dan sisanya SLTA ke bawah sebanyak 4 orang. Presentase tersebut cukup baik, namun hal demikian belum sepenuhnya menjamin kompetensi dan profesionalisme sehingga upaya peningkatan SDM harus terus ditingkatkan melalui berbagai pendidikan dan pelatihan baik teknis maupun manajerial.⁴¹

b. Sarana dan Prasarana Kerja

Sarana dan prasarana kerja berupa alat perlengkapan kantor di lingkungan Biro Humas dan Protokol Provinsi Banten dalam rangka menunjang aktivitas kerja aparatur relatif terpenuhi berdasarkan perbandingan jumlah pegawai dan beban kerja, dan sebagian besar kondisinya masih baik dan layak pakai, serta sesuai dengan standarisasi sarana dan prasarana kerja.

Terhitung mulai tahun 2012 biro humas dan protokol provinsi Banten saat ini sudah memiliki gedung sendiri yaitu gedung sekretariat daerah

⁴¹ Sumber: Data Biro Humas dan protokol Sekretariat Daerah Provinsi Banten

provinsi banten di kawasan pusat pemerintahan provinsi banten (KP3B) jalan KH. Syech Nawawi Al-Bantani di wilayah Curug Kota Serang.

Untuk kendaraan dinas, baik kendaraan dinas jabatan maupun kendaraan dinas operasional relatif terpenuhi, yaitu untuk jabatan eselon IV a (Kepala Sub Bagian) diberikan kendaraan dinas jabatan satu unit sepeda motor, jabatan eselon III a (Kepala Bagian) dan jabatan eselon II b (Kepala Biro) diberikan kendaraan dinas jabatan satu unit mobil, selain kendaraan dinas jabatan diberikan pula kendaraan dinas operasional untuk yang didasarkan pada beban kerja masing-masing bagian.

Sarana dan prasarana lainnya berupa alat perlengkapan kantor seperti meja kerja saat ini setiap orang pegawai diberikan meja kerja, sedangkan untuk perlengkapan lainnya seperti personal komputer, filing kabinet, laptop, notebook masing-masing sub bagian (eselon IV a) memiliki 1 sampai 2 unit, serta sarana dan prasarana pendukung lainnya seperti infocus, perlengkapan teknologi informasi, dan lain sebagainya setiap biro memilikinya. Dari kondisi tersebut memudahkan dalam melaksanakan koordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan simplikasi serta mobilisasi dalam pelaksanaan tugas dan fungsi sekretariat daerah.

3. Tantangan dan Peluang Pengembangan Pelayanan Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Banten

a. Tantangan

Tantangan merupakan gambaran kondisi yang dapat dilihat berasal dari eksternal yang dapat menghambat pencapaian tujuan. Seiring dengan dinamika kehidupan berbangsa dan bernegara, bentuk tantangan dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Sebagai implikasi dari diberlakukannya perundang-undangan bidang kehumasan dan keterbukaan informasi publik akan menuntut konsekuensi pelaksanaan perundang-undangan tersebut dalam konteks pelayanan kehumasan dan keprotokolan.
2. Ditetapkan peraturan pemerintah yang mengatur dan memperkuat kedudukan Gubernur sebagai wakil pemerintah di daerah dalam menjalankan tugas dekonsetrasi dan tugas pembantuan.
3. Ditetapkannya peraturan perdagangan yang bersifat sektoral yang mengamanatkan pembentukan lembaga, yang pada akhirnya akan berbenturan dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dengan SKPD yang sudah ada, serta akan membebani anggaran daerah.
4. Rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi pemerintah
5. Lemahnya tingkat kesadaran stakeholder dan masyarakat dalam memenuhi peraturan daerah dan peraturan kepala daerah.
6. Lemahnya penegakan peraturan daerah dan peraturan kepala daerah
7. Berbagai kebijakan pemerintah pusat yang sering berubah (Tidak konsisten dan tidak selaras)

8. Masih maraknya praktek KKN, dan rendahnya mutu pelayanan publik.
9. Kurangnya koordinasi dan integrasi dari SKPD lain terkait dengan kebijakan strategis
10. Keterbatasan sumberdaya aparatur yang kompeten dibidangnya meskipun dilihat dari strata pendidikan sebagian besar berpendidikan diatas SLTA
11. Penataan jenjang karir jabatan yang belum berimbang dan tidak sesuai dengan kompetensinya serta melampaui daftar urutan kepangkatan, hal ini dapat mengganggu kinerja karena akan menjadi sebuah fenomena gunung es dikemudian hari terkait dengan kepegawaian.

b. Peluang

Peluang merupakan kondisi eksternal yang mendukung dan dapat dimanfaatkan dalam pelaksanaan tugas pada sekretariat daerah provinsi banten, adapun peluang yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Penataan kelembagaan perangkat daerah seiring dengan diubahnya peraturan pemerintah tentang organisasi perangkat daerah, sesuai kebutuhan, potensi, karakteristik, dan kemampuan baik anggaran maupun sumber daya aparatur
2. Provinsi banten dijadikan sebagai pilot project untuk beberapa program pemerintah pusat.
3. Ditetapkannya bojonegara sebagai kawasan ekonomi khusus dengan dibentuknya pelabuhan internasional bojonegara, dan ditetapkannya banten selatan sebagai kawasan ekonomi khusus pariwisata, yang semuanya itu

dibutuhkan regulasi-regulasi dan rumusan kebijakan untuk mendukung kawasan ekonomi khusus tersebut

4. Pertumbuhan ekonomi dan IPM yang semakin meningkat
5. Situasi dan kondisi politik, keamanan dan ketertiban baik skala nasional maupun lokal
6. Penegakan supremasi hukum di wilayah provinsi Banten dalam pemberantasan KKN
7. Telah ditetapkannya rencana pembangunan jangka menengah Daerah Provinsi Banten
8. Peraturan perundang-undangan tentang Reformasi Birokrasi dan percepatan pemberantasan KKN
9. Tuntutan kebutuhan adanya sistem akuntabilitas kinerja instansi pemerintahan dalam upaya mewujudkan good governance, penerapan sistem penganggaran berbasis kinerja, dan upaya pencegahan KKN.
10. Kerjasama Sekretariat Daerah Provinsi Banten dengan kementerian terkait, diantaranya dengan Menpan, Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan (BPKP) dan lembaga administrasi Negara (LAN)
11. Pengembangan teknologi informasi
12. Dukungan kerjasama dengan berbagai pihak diantaranya masyarakat, LSM, dan sektor swasta dalam negeri dan luar negeri

13. Kesempatan mengikuti pendidikan dan pelatihan bagi Sumber Daya Aparatur Sekretariat Daerah⁴²

4. Identifikasi Permasalahan berdasarkan Tugas dan Fungsi Pelayanan Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Banten

Sebagaimana telah dijelaskan bahwa Biro Humas dan Protokol merupakan unsur staf yang memiliki fungsi perumusan kebijakan pimpinan yang akan dilaksanakan oleh unsur operasional (Dinas Teknis) dan unsur penunjang (Lembaga Teknis Daerah) Pelaksanaan Peraturan Gubernur Banten Nomor 24 Tahun 2008 masih terdapat permasalahan-permasalahan yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Permasalahan umum

Dengan ditetapkannya beberapa peraturan perundang-undangan yang bersifat sektoral dan mengamanatkan dibentuknya organisasi perangkat daerah, serta berdasarkan hasil kajian dan evaluasi, terdapat beberapa satuan kerja perangkat daerah termasuk Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah yang dianggap mendesak untuk dilakukan penataan kembali susunan organisasinya berdasarkan tingkat kebutuhan, karakteristik, kemampuan anggaran dan SDM aparatur, beban kerja. Secara garis besar dapat dipetakan permasalahan kelembagaan yang terjadi pada Sekretariat Daerah Provinsi Banten sebagai berikut:

⁴² Arsip Biro Humas dan Protokol Provinsi Banten

a. Overlapping Eksternal

Overlapping eksternal disebabkan oleh tidak spesifiknya tugas pokok dan fungsi sehingga menimbulkan ketidakjelasan kewenangan dalam pelaksanaan suatu kegiatan. Dalam beberapa kegiatan terjadi tumpang tindih antara dinas, LTD, dan Biro. Dalam konteks ini area kewenangan dalam hal koordinasi dan perumusan kebijakan hubungan kerjasama pers baik yang berbentuk iklan, publikasi maupun advertorial yang belum tersistem secara baik.

b. Penambahan Fungsi

Dengan diberlakukannya Undang-Undang No 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik, menuntun peran Biro Humas dan Protokol dalam menyelenggarakan pelayanan informasi publik.

c. Anggaran

Alokasi anggaran yang dimiliki Biro Humas dan Protokol saat ini perlu dimanfaatkan lebih efisien agar dapat mewujudkan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi. Untuk lebih mengoptimalkan kembali tugas pokok dan fungsi kiranya perlu dialokasikan penambahan anggaran agar pelayanan informasi dan publikasi dapat dilaksanakan secara maksimal.

2. Analisa Permasalahan dan Formulasi Kebijakan Pada Biro Humas dan Protokol

Seiring dengan lahirnya undang-undang tentang keterbukaan informasi publik, di mana Biro Humas dan Protokol merupakan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), maka diperlukan wadah untuk memfasilitasi dan pelaksanaan fungsi tersebut.

5. Penentuan Isu-Isu Strategis

Isu strategis menggambarkan suatu kondisi/situasi/keadaan yang apabila tidak segera ditangani akan menimbulkan kerugian yang lebih besar dan atau sebaliknya dalam hal tidak dimanfaatkan isu tersebut, maka akan menghilangkan peluang untuk meningkatkan kinerja pelaksanaan tugas.

Isu strategis dirumuskan berdasarkan telaahan dari komponen-komponen hasil analisis SWOT yang meliputi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman. Dari analisis SWOT serta permasalahan yang timbul dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Sekretariat Daerah Provinsi Banten. Berdasarkan hal tersebut diatas dapat digambarkan tiga isu strategis permasalahan sebagai berikut:

1. Peningkatan kapasitas sumberdaya aparatur Biro Humas dan Protokol

Biro Humas dan Protokol merupakan salah satu bagian dari Sekretariat Daerah Provinsi Banten, keberadaannya sangat mendorong keberhasilan dalam menjalankan roda pemerintahan dan roda pembangunan, namun belum sepenuhnya sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini berkaitan dengan keterbatasan jumlah sumberdaya aparatur, keterbatasan anggaran, sarana dan prasarana, dan lain sebagainya.

Seiring dengan kondisi tersebut, kiranya perlu ditambahkan jumlah aparatur Biro Humas dan Protokol, dan untuk lebih meningkatkan kinerja aparatur perlu juga diberikan pendidikan dan pelatihan, baik berupa pendidikan formal, teknis pendidikan fungsional, serta pendidikan mental spiritual.

2. Penguatan dan pemberdayaan kelembagaan Biro Humas dan Protokol

Tugas utama Sekretariat Daerah adalah merumuskan kebijakan yang akan dikeluarkan oleh pimpinan dan pemberian fasilitas pelayanan kepada pimpinan alam melaksanakan tugas pemerintahan dan pembangunan.

Seiring dengan diterbitkannya PP Nomor 23 Tahun 2011 tentang tata para pelaksanaan tugas dan wewenang seta kedudukan keuangan Gubernur sebagai wakil pemerintah diwilayah Provinsi. Salah satu substansi PP tersebut menegaskan bahwa Gubernur, selain kepala daerah juga sebagai wakil pemerintah di daerah dalam rangka pengkoordinasian, pembinaan, pengawasan, dan pengendalian terhadap tugas dekonsentrasi dan tugas pembantuan dari pemerintah kepada pemerintah daerah diwilayahnya. Bagi Biro Humas dan Protokol yang dalam hal ini bertugas membantu dan memfasilitasi para pimpinan daerah tersebut memerlukan sebuah tatanan keprotokolan dan kehumasan yang tersinergi dengan baik dalam penyelenggaraannya Optimalisasi fungsi pelayanan informasi publik dilingkungan Biro Humas dan Protokol sebagai pejabat pelaksana informasi

daerah, karena Biro Humas dan Protokol merupakan pusat pengendalian pelaksanaan pelayanan informasi publik kepada pemohon informasi.⁴³

⁴³ Arsip Biro Humas dan protokol Sekretariat Daerah Provinsi Banten Tahun 2015

BAB IV

PERAN DAN STRATEGI BIRO HUMAS DAN PROTOKOL DALAM MENINGKATKAN CITRA PEMERINTAHAN PROVINSI BANTEN

A. Tugas dan Fungsi Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Provinsi Banten

Dalam era globalisasi yang diwarnai dengan pesatnya perkembangan teknologi, meningkatnya arus komunikasi dan informasi, meningkatnya pengetahuan. Untuk mengatasi hal semacam itu setiap organisasi atau perusahaan akan banyak mengharapkan bantuan dari praktisi humas yang biasa menangani permasalahan yang banyak berkaitan dengan opini publik. Seiring dengan tuntutan tersebut, para praktisi humas perlu segera mengantisipasi dan menyiapkan diri untuk menjawab tantangan tersebut.

Praktisi humas harus meningkatkan fungsi dan perannya, seorang humas harus memahami teknik-teknik komunikasi yang akan menuntun seorang praktisi humas kapan dan bagaimana mereka harus menerapkan teknik-teknik komunikasi untuk menyelesaikan permasalahan yang ditanganinya. Mereka juga harus bekerja secara proaktif berarti harus bekerja berdasarkan suatu tujuan dengan perencanaan.⁴⁴

Humas merupakan bagian dari kegiatan manajemen yang dilakukan secara berkesinambungan untuk memelihara citra serta membentuk opini

⁴⁴ Anggoro M Linggar. *Teori dan profesi Kehumasan*. (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008). p.132

publik yang positif, agar mendapatkan kepercayaan dari publik baik internal maupun eksternal. Hal ini ditempuh melalui komunikasi terbuka dengan publik, dalam upaya menyelaraskan kebijakan sesuai dengan harapan publik. Humas memang sebaiknya melakukan kegiatan yang berkesinambungan dari waktu ke waktu untuk memelihara dan memperbaiki citra atau mengarahkan opini publik.⁴⁵

Berkenaan dalam hal itu, salah satu kemampuan penting yang harus dikuasai oleh praktisi humas adalah menjalin hubungan baik dengan kalangan media massa. Dalam menyiasati hal tersebut bisa dengan menempatkan staf humas yang memiliki kemampuan menulis, dengan pemahamannya pada penerbitan pers praktisi humas akan mampu mengemas informasi yang ingin diterbitkannya, pengetahuannya tentang nilai berita akan mempengaruhi pemuatan berita yang telah disusun. Praktisi humas juga harus dekat dengan wartawan, humas harus meluangkan waktunya untuk bergaul dengan mereka. Binalah komunikasi pribadi yang baik dengan wartawan dimanapun dan kapan saja.⁴⁶

Humas Pemerintahan Provinsi Banten memiliki tugas untuk menjalankan fungsi kehumasan di Pemerintahan Provinsi Banten, dalam menjalankan tugas dan perannya tentunya humas mengacu kepada visi dan misi yang telah ditetapkan. dalam mewujudkan visi dan melaksanakan misi

⁴⁵ Rudy Teuku May, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat Internasional*.(Bandung:PT Refika Aditama.2005.),p.79.

⁴⁶ Anggoro M Linggar.*Teori dan profesi Kehumasan.....*,p.134.

perlu dirumuskan langkah-langkah yang terarah dalam bentuk tujuan strategis, oleh karena itu dalam menetapkan perannya memerlukan indikator kinerja yang secara terperinci, sebagai berikut:

Misi 1 : Mengembangkan aparatur kehumasan yang profesional dalam mengelola informasi. Berdasarkan misi tersebut sasaran yang ingin dicapai adalah meningkatnya kepengawasan, akuntabilitas kinerja dan disiplin aparatur yang berbasis kompetensi dalam mengelola informasi

Misi 2 : meningkatkan pemberdayaan masyarakat di bidang informasi dan komunikasi. Berdasarkan misi ini Biro Humas dan Protokol berupaya semaksimal mungkin mensosialisasikan berbagai kebijakan pemerintah agar dapat merangkul dan memberdayakan masyarakat untuk turut serta dalam pelaksanaan pembangunan daerah, khususnya dalam pengembangan informasi dan komunikasi.

Misi 3 : meningkatkan kualitas dan kuantitas sistem informasi dan komunikasi. Berdasarkan misi ini Biro Humas dan protokol berupaya semaksimal mungkin melakukan upaya publikasi berbagai informasi publik secara rutin dan berkala. Publikasi itu sendiri dapat berupa kerja sama pers dan juga pelayanan informasi publik melalui PPID utama dan PPID pembantu secara tersistem dengan baik.⁴⁷

Tugas humas sebenarnya sama dengan tugas humas perusahaan, namun humas pemerintahan informasi yang dilakukan bukan untuk

⁴⁷ Arsip Biro Humas dan Protokol Setda Provinsi Banten

mendapatkan atau memperoleh keuntungan, humas hanya menjembatani informasi antara masyarakat dan pemerintahan dalam hal berbagai informasi, baik informasi pembangunan maupun transparansi anggaran. Seperti yang dikatakan oleh Bagian Keuangan Biro Humas dan Protokol Bapak Taufik Hidayat S.Ip M.Si:

Tugas humas itu sebenarnya sama dengan humas perusahaan, namun humas pemerintahan dilakukan bukan untuk mendapatkan keuntungan, kita hanya bertujuan menjembatani informasi antara masyarakat dan pemerintahan dalam segala hal informasi pembangunan, anggaran pemerintah, karena anggaran pemerintah bersumber dari masyarakat sendiri.⁴⁸

Dalam pernyataan di atas memberikan gambaran bahwa Humas Pemerintahan Provinsi Banten memiliki tanggung jawab untuk melayani publik dibidang informasi dan kehumasan. Publik disini tidak hanya masyarakat saja tetapi juga media oleh karena itu Humas Pemerintahan Provinsi Banten melakukan hubungan baik dengan media hal ini dilakukan untuk melayani publik dibidang informasi, terutama untuk masyarakat karena melalui media Humas dapat dengan mudah memberikan informasi kepada masyarakat, seperti yang diungkapkan oleh Bagian Fungsional Umum Bapak M. Taufik S.Sos: “Selama ini Biro Humas intinya menyebarluaskan informasi melalui berbagai media, baik radio, Televisi, Cetak dan Online. Kita

⁴⁸Taufik Hidayat, Wawancara Pribadi. (25 Agustus 2016)

membangun hubungan baik dengan media dengan melakukan kerjasama pers, menjaga silaturahmi dengan sering mengundang media.”⁴⁹

Tujuan Humas melakukan hubungan dengan media agar terjadi hubungan yang baik dengan media dan terjalin kerjasama yang saling menguntungkan, karena media butuh informasi sebagai berita dan humas butuh media untuk publikasi. Humas menyadari kalau media itu bisa menciptakan citra yang baik atau yang buruk dan media juga merupakan salah satu sarana untuk mempromosikan, memperkenalkan, memberikan informasi dan menyampaikan program-program Pemerintahan Provinsi Banten. Lima pokok tugas Biro Humas dan Protokol dalam sehari-hari yaitu:

1. Menyelenggarakan dan bertanggung jawab untuk penyampaian informasi secara lisan, tertulis, maupun melalui gambar kepada publik, misalnya menyebarluaskan melalui website resmi Biro Humas dan Protokol, dan bekerja sama dengan media-media lokal untuk mengeksposnya, atau melalui sarana luar ruangan dengan spanduk dan mobil wawar keliling. agar publik mempunyai pengertian yang benar tentang tujuan serta kegiatan yang dilakukan. Itu semua disesuaikan dengan kebutuhan, keinginan dan harapan publik internal atau eksternal dan memperhatikan, mengolah, mengintegrasikan pengaruh lingkungan yang masuk demi sebuah perkembangan dan perbaikan.

⁴⁹ M. Taufik, Fungsional Umum Biro Humas dan Protokol. Wawancara Pribadi. (05 September 2016)

2. Memonitor, merekam dan mengevaluasi tanggapan serta pendapat umum atau masyarakat. Dengan adanya Sub Bagian Aspirasi dan pengelolaan opini publik menjadikan Biro Humas dan Protokol lebih mudah dalam menerima dan mengelola opini publik agar adanya timbal balik antara aparat pemerintah dan masyarakat.
3. Memperbaiki citra organisasi, Biro Humas menyadari citra yang baik tidak hanya terletak pada bentuk gedung, presentasi, publikasi tetapi terletak pada bagaimana organisasi bisa mencerminkan organisasi yang dipercayai, memiliki kekuatan, mengadakan perkembangan secara berkesinambungan yang selalu terbuka untuk dikontrol dan dievaluasi.
4. Tanggung jawab sosial, Biro humas bertanggung jawab terhadap semua kelompok yang berhak terhadap tanggung jawab tersebut. Terutama kelompok publik sendiri, publik internal dan pers. Penting diusahakan bahwa seluruh organisasi bersikap terbuka dan jujur terhadap semua kelompok atau publik yang ada hubungannya dan memerlukan informasi. Jika ingin mendapatkan kepercayaan publik suatu organisasi mempunyai kewajiban adanya usaha untuk pelayanan sosial yang harus menjadi tanggung jawab.

5. Komunikasi, Biro Humas mempunyai bentuk komunikasi yang khusus, komunikasi timbal balik, maka pengetahuan komunikasi menjadi modalnya.⁵⁰

B. Kinerja Biro Humas dan Protokol Pemerintah Provinsi Banten

Perkembangan manajemen pemerintahan yang memasukan kinerja sebagai indikator penting. Keberhasilan pemerintah memiliki potensi untuk meningkatkan efektivitas pemerintahan. Pemahaman terhadap kinerja memerlukan pemahaman yang mendalam tentang hakekat dari kinerja dan hubungannya dengan berbagai aspek manajemen.

Penetapan indikator kinerja Biro Humas dan Protokol bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai ukuran keberhasilan pencapaian visi dan misi. Hal ini ditunjukkan dengan dari akumulasi pencapaian indikator outcome program pembangunan daerah setiap tahun atau indikator capaian yang bersifat mandiri setiap tahun sehingga kondisi kinerja yang diinginkan dapat tercapai.

Pencapaian indikator kinerja Biro Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Tahun 2012-2017 mengacu kepada Peraturan Daerah Nomor 4 tahun 2012 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Provinsi

⁵⁰ Sr.Maria Assumpta Rumanti, *Dasar-Dasar Public Relations Teori dan Praktik.....*,p. 42.

Banten tahun 2012-2017 dengan memperhatikan peluang dan tantangan selama kurun waktu lima tahun mendatang hingga tahun 2017.

Sesuai dengan tugas dan fungsinya Biro Humas memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan, di mana setiap tugas dan kewenangannya memberikan dampak pencitraan dan hubungan yang harmonis antara pemerintahan dan masyarakat. Berbagai informasi terkait kebijakan dan isu-isu pembangunan yang berkembang. Biro Humas menjadi jembatan informasi antara pemerintah dan masyarakat. Juga penguat hubungan yang harmonis antar elemen pemerintah dalam pelaksanaan pembangunan.⁵¹

Adapun indikator kinerja Biro Humas dan Protokol Sekretariat Provinsi Banten yang ingin di capai dengan mengacu kepada tujuan dan sasaran adalah sebagai berikut:

1. Program pembinaan, pemantapan otonomi daerah dan pemerintahan umum, dengan indikator kegiatan:
 - a. Publikasi dan peningkatan kerjasama pers
 - b. Liputan dan pengelolaan dokumentasi
 - c. Penerbitan media informasi Pemerintahan Provinsi Banten
 - d. Pengembangan dan pembinaan jaringan komunikasi dan informasi
 - e. Pengelolaan opini publik
 - f. Pengelolaan sarana dan prasarana kehumasan

⁵¹ Sumber: Website Resmi Biro Humas dan Protokol Setda Banten

2. Program peningkatan kualitas tata kelola Pemerintahan Daerah dengan indikasi kegiatan
 - a. Penyusunan dokumen perencanaan, evaluasi dan pelaporan
 - b. Penyusunan dokumen penatausahaan, pengendalian dan laporan keuangan
3. Program penyediaan data pembangunan daerah, dengan indikator kegiatan:
 - a. Penyediaan data dan informasi Biro Humas dan Protokol
 - b. Fasilitasi data dan informasi kehumasan, protokol dan informasi publik⁵²

Melihat perannya yang sedemikian besar, Biro Humas dan Protokol Provinsi Banten telah merancang dan melaksanakan berbagai kegiatan yang diharapkan menjadi sumbangsih nyata tugas humas dan protokol kepada masyarakat.⁵³ Adapun secara rinci pencapaian kinerja beberapa kegiatan berdasarkan tugas dan fungsinya adalah sebagai berikut:

1. Fasilitas penunjang kegiatan keprotokolan

Kegiatan ini untuk memfasilitasi kegiatan pimpinan, (Gubernur, Wagub, dan Sekda) pada acara kenegaraan, rapat resmi, pelantikan, upacara bendera, peresmian gedung/kantor di wilayah Provinsi Banten dan memfasilitasi saran penunjang kegiatan keprotokolan.

2. Fasilitasi kegiatan pimpinan dan tamu

⁵² Arsip Renstra-Renja Biro Humas dan Protokol Setda Provinsi Banten tahun 2012-2017

⁵³ Sumber: Website Resmi Biro Humas dan Protokol Setda Provinsi Banten

Kegiatan ini memfasilitasi seluruh kegiatan pimpinan dan tamu serta melakukan pendampingan tamu baik di dalam maupun di luar Provinsi Banten.

3. Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan

Kegiatan ini memfasilitasi tersusunnya perencanaan, evaluasi, dan pelaporan di lingkup Biro Humas dan Protokol seperti penyusunan Renja, Penyusunan Laporan keuangan dan Laporan akhir tahun.

4. Publikasi dan peningkatan kerjasama pers

Kegiatan ini memfasilitasi peningkatan kerjasama kemitraan dengan institusi pers/media dalam penyebarluasan atau mempublikasikan informasi pemerintahan dan pembangunan Provinsi Banten.

5. Liputan dan Pengelolaan Dokumentasi

Kegiatan ini memfasilitasi peningkatan kualitas pelayanan informasi publik atas pencitraan keberhasilan program-program pembangunan daerah untuk penyebaran informasi.

6. Penerbitan media informasi Pemerintahan Provinsi Banten

Kegiatan ini memfasilitasi peningkatan kualitas pelayanan informasi publik atas pencitraan keberhasilan program-program pembangunan daerah melalui peningkatan keterjangkauan layanan informasi publik.

Seperti penerbitan menara bantan, mading, profil Provinsi banten dan media lainnya.

7. Pembinaan dan pengembangan jaringan komunikasi dan informasi

Kegiatan ini memfasilitasi peningkatan kapasitas jaringan komunikasi dan informasi di Provinsi Banten dengan membentuk PPID di setiap SKPD dan penguatan PPID sebagai sarana masyarakat dalam mendapatkan dan mengakses informasi.

8. Kegiatan pengelolaan media luar ruangan dan sarana komunikasi

Kegiatan ini memfasilitasi tersebarnya data akurat dan akses informasi hasil pembangunan dan pencitraan yang dilaksanakan Pemerintahan Provinsi Banten. melakukan publikasi melalui media wawar keliling, spanduk dan media luar ruangan lainnya.

9. Pengelolaan opini publik

Kegiatan ini memfasilitasi jangkauan data pencitraan keberhasilan program pembangunan Provinsi Banten. dengan melakukan analisa berita, pengelolaan aspirasi dari masyarakat dan mengelola wesite Biro Humas dan Provinsi Banten.

Berdasarkan skala pengukuran capaian kinerja, maka capaian kinerja dari semua kegiatan yang dilaksanakan dapat disimpulkan dalam kategori baik dengan program yang telah dicapai selalu ada peningkatan di setiap tahunnya.⁵⁴ namun secara

⁵⁴ Informasi tentang Kinerja.Arsip Biro Humas dan Protokol Setda Provinsi Banten

kualitas pegawai masih sangat kurang khususnya yang memahami tentang kehumasan, media dan komunikasi karena latar belakang pendidikan yang berbeda-beda sehingga menjadi salah satu kendala dalam menjalankan kinerjanya sesuai dengan kaidah-kaidahnya. begitupun dalam segi publikasi, program-program pemerintahan yang berhasil dan sudah tercapai masih kurang di publikasikan ke masyarakat.⁵⁵ Namun di Biro Humas dan Protokol sudah mempunyai Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) masyarakat bisa secara luas mengakses dan meminta informasi dan hal-hal yang berkaitan dengan pemerintahan.⁵⁶ Bahkan di setiap SKPD sudah banyak yang terbentuk PPID karena masyarakat berhak meminta informasi apapun sesuai dengan aturan yang ada.⁵⁷

C. Strategi Biro Humas dan Protokol Dalam Meningkatkan Citra Pemerintahan Provinsi Banten

Strategi merupakan suatu cara untuk merespon isu strategi yang di hadapi atau untuk mencapai visi, misi tujuan dan sasaran yang ingin di capai. Perencanaan strategis dalam humas melibatkan pembuatan keputusan tentang tujuan dan sasaran program, harus ada kaitan erat antara tujuan program keseluruhan, sasaran yang ditentukan untuk masing-masing publik dan

⁵⁵ Hendra Saputra, Biro Ekbang. Wawancara Pribadi (07 Oktober 2016)

⁵⁶ Taufik Hidayat. Bagian Keuangan Biro Humas dan Protokol. Wawancara Pribadi (25 Agustus 2016)

⁵⁷ Hendra Saputra. Wawancara Pribadi (07 Oktober 2016)

strategi yang dipilih. Poin utamanya adalah bahwa strategi dipilih untuk mencapai hasil tertentu.⁵⁸

Kegiatan Hubungan Masyarakat yang utama adalah melaksanakan upaya-upaya untuk menumbuhkan, memelihara dan membangun citra. Dalam hal ini citra yang positif akan menguntungkan. Dalam hal ini bisa menyangkut mengenai citra kebijakan pemerintah. Dengan membangun atau membentuk opini publik merupakan upaya mengarahkan dan membentuk pendapat umum.⁵⁹

Keberadaan Biro Humas dan Protokol Pemerintah Provinsi Banten tidak hanya menjalankan kegiatan kehumasan tetapi juga melaksanakan kegiatan protokoler, bagaimana mengatur dan mengelola setiap kegiatan dan acara sakral di Pemerintahan Provinsi Banten.⁶⁰ Biro Humas dan Protokol menjalankan tugasnya sebagai pemberi informasi dari pemerintahan Provinsi Banten kepada masyarakat dan sebaliknya. Untuk menjalankan tugasnya Biro Humas melakukan beberapa strategi dalam menjaga dan meningkatkan citra Pemerintahan Provinsi Banten:

1. Mengelola Informasi

Hak memperoleh informasi merupakan hak dasar setiap orang, informasi sebagai pintu masuk untuk mengetahui segala sesuatu menyangkut pada persoalan umum dan kepentingan publik. pemerintah harus membuka

⁵⁸ Cutlip M scoott. *Effective Public Relations*.....,p.356.

⁵⁹ Rudy Teuku May, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat Internasional*.....,p.82

⁶⁰ Endang Supriatna. Sub Bagian Tata Acara. Wawancara Pribadi. (25 Agustus 2016)

layanan dan akses informasi bagi masyarakat yang ingin memperolehnya, Biro Humas dan Protokol Pemerintahan Provinsi Banten dibentuk dengan tujuan untuk meningkatkan layanan informasi publik dilingkungan Pemerintahan Provinsi Banten dengan mengedepankan asas keterbukaan informasi publik.⁶¹ Hal tersebut terbukti dengan di bentuknya Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang berada di bawah naungan Biro Humas dan Protokol, masyarakat bisa dengan mudah meminta dan mengakses informasi yang di inginkan melalui prosedur atau aturan yang berlaku.⁶² Oleh karena itu Biro Humas dan Protokol menjadikan pengelolaan informasi sebagai salah satu strateginya dengan memberikan informasi melalui website resmi Biro Humas dan Protokol, media cetak dan elektronik. serta Seperti wawancara dengan Bapak Taufik Hidayat S.Ip M.Si yang mengatakan:

Strategi dalam mempertahankan citra Pemerintahan Provinsi Banten dengan memberikan informasi-informasi pembangunan yang merupakan salah satu pencitraan, karena tugas kita salah satunya memberikan citra yang positif dimata masyarakat, salahsatunya yaitu memberikan informasi pembangunan membuka ruang yang luas untuk masyarakat mengetahui berbagai informasi. Memberikan informasi terupdate melalui media elektronik, media cetak, dan ada penampungan aspirasi.⁶³

2. Membentuk Opini Publik

⁶¹ <http://bantenprov.go.id/read/biro-humas-dan-protokol.html> (Diakses pada 06 September 2016)

⁶² Hendra Saputra.Wawancara Pribadi.(07 Oktober 2016)

⁶³ Taufik Hidayat.Wawancara Pribadi.(25 Agustus 2016)

Opini publik adalah sekumpulan pandangan individu terhadap isu yang sama, Pendapat publik telah menjadi pedoman politik, opini publik selalu ada dan merupakan kekuatan yang dinamis. bagian dari Misi Humas untuk membantu mengenali, memahami dan menghadapi pengaruh kuat ini dalam lingkungan mereka. Opini publik tidak selalu logis, mudah berbentuk dan mudah berubah. Semua jenis organisasi harus menghadapi opini publik yang nyata saat mereka semua membangun dan mempertahankan hubungan dengan publik internal dan eksternal.⁶⁴

Dalam kehidupan manusia yang semakin modern, sejalan dengan kemajuan teknologi dan telekomunikasi yang semakin berkembang penggunaan sarana media komunikasi semakin maju. Masyarakat dengan mudah mengakses berita yang ada di media kapanpun dan dimanapun. Pemberitaan negatif yang sering terus menerus dapat membentuk opini publik yang seolah-olah pemerintah tidak bekerja, akibatnya masyarakat memandang buruk terhadap kinerja pemerintah. Dalam jangka panjang hal itu dapat menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat kepada pemerintahan.⁶⁵ Oleh karena itu dipandang perlu bagaimana biro humas dan protokol membentuk opini publik.

Perkembangan informasi dan wacana di masyarakat, baik secara langsung maupun melalui media massa menjadi titik fokus biro humas.

⁶⁴ Cutlip M scoott. *Effective Public Relations*. (Jakarta:Kencana.2009).p.239.

⁶⁵ Epi Rustam. Bagian Aspirasi dan Informasi Publik. Wawancara Pribadi.(07 Oktober 2016)

Banyak isu-isu publik yang berkembang dimasyarakat baik negatif maupun positif sehingga berpotensi menimbulkan pandangan masyarakat tersendiri dan dapat menurunkan tingkat legitimasi pemerintah.⁶⁶

Dalam konteks penyebaran dan pemerataan informasi ke seluruh lapisan masyarakat harus terciptanya pelancaran arus informasi serta koordinasi antar lembaga pemerintahan pusat dan daerah dalam penyediaan dan pelayanan informasi untuk terus memberikan informasi yang sebaik-baiknya.⁶⁷ Dengan demikian praktisi humas pemerintah harus mampu berkomunikasi dengan menggunakan cara dan bahasa media yang ringkas, sederhana dan mudah dipahami. Serta mencari mitra media yang peduli dengan masalah pembangunan. Karena tantangan biro humas dan protokol saat ini menciptakan lingkungan opini publik yang bersahabat.

3. Kerjasama Pers

Saat ini teknologi telah mengubah gagasan kita tentang media, terutama konsep media massa. Setiap kemajuan dalam teknologi telah mengubah produksi komunikasi, distribusinya, dan penyampaiannya. Kecepatan perubahannya telah membuat humas bersusah payah untuk terus mengikutinya.⁶⁸

⁶⁶ Raskat. Bagian Pengembangan Komunikasi dan Teknologi Informasi. Wawancara Pribadi. (07 Oktober 2016)

⁶⁷ Epi Rustam. Wawancara Pribadi. (07 Oktober 2016)

⁶⁸ Cutlip M scoott, *Effective Public Relations.....*,p.287.

Pers atau media sering disebut dengan cabang ke empat dalam sistem kenegaraan setelah tiga cabang pemerintahan lainnya yaitu Legislatif, Eksekutif dan Yudikatif. Hal ini menunjukkan besarnya peranan pers dalam mempengaruhi kebijakan pemerintah, dalam hal ini pers sebagai penyalur dan penyerap aspirasi masyarakat.⁶⁹ oleh karena itu kegiatan berkomunikasi dan menjalin hubungan atau relasi dengan media sangatlah penting agar bisa berkomunikasi dengan publik-publiknya, karena inti kegiatan dari Humas adalah berkomunikasi, maka menjalin hubungan dengan media menjadi penting untuk menunjang kegiatan humas. Membangun hubungan dengan media yang baik tergantung pada bagaimana berkomunikasi secara efektif dengan media. Untuk berkomunikasi yang efektif biro humas harus memahami karakteristik media dan kebutuhan media.⁷⁰

Biro Humas dan Protokol Provinsi Banten dalam mengelola relasi dengan media berusaha seoptimal mungkin, karena yang dibutuhkan oleh media adalah informasi sebagai bahan berita dan humas membutuhkan media untuk mempublikasikan informasi tersebut. Dalam membangun hubungan dengan media sangat diperlukan karena pada dasarnya media massa itulah yang diperlukan dalam kegiatan humas meskipun didalam Biro Humas dan Protokol sendiri sudah ada bagian-bagian yang menangani hal informasi maupun liputan.

⁶⁹ Rudy Teuku May, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat Internasional*.....,p.204.

⁷⁰ Rachmat Kriyantono, *PR Writing, Teknik Produksi Media Public Relations dan Publisitas Korporat*.....,p.79

Biro Humas dan Protokol juga berusaha sebaik mungkin dalam menjalin hubungan baik dengan media, seperti yang diungkapkan oleh Bapak Taufik Hidayat S.Ip M.Si:

membentuk forum pimpinan redaksi untuk media lokal dalam menjalin kerjasama untuk menampilkan profil pembangunan baik ditingkat Provinsi maupun Kota/Kabupaten, Biro Humas juga melakukan beberapa MOU dengan beberapa media nasional agar Provinsi Banten terus dimuat. Dan menjalin kerjasama dengan memberikan Hibah bagaimana kita mendukung program-program mereka.⁷¹

Hal yang sama dikatakan oleh Bapak Aan Sudiana S.E yang mengatakan “dalam menjalin hubungan dengan media kita membangun hubungan baik dengan mereka dengan melakukan kerjasama pers, menjaga silaturahmi dengan sering mengundang berbagai media”⁷²

Strategi yang dilakukan oleh Biro Humas dan Protokol menjalin hubungan baik dengan media atau melakukan kerjasama pers, melalui pertemuan-pertemuan dengan media seperti sering mengundang mereka dan melakukan kerjasama. Strategi tersebut diharapkan bisa membuat hubungan yang telah tercipta dan terjalin dengan media massa bisa terjaga dengan baik, karena media merupakan salah satu sarana bagi Biro Humas dan Protokol untuk melakukan publikasi dan menyampaikan informasi kepada

⁷¹ Taufik Hidayat. Wawancara Pribadi.(25 Agustus 2016)

⁷² Aan Sudiana. Bagian Fungsional Umum. Wawancara Pribadi. (25 Agustus 2016)

masyarakat.⁷³ dan juga karena media bisa menciptakan citra yang baik atau buruk mengenai pemerintahan Provinsi Banten.

4. Faktor Pendukung dan Penghambat Biro Humas dan protokol Sekretariat Daerah provinsi Banten

1. Faktor Pendukung

Dalam menjalankan sebuah tugas pasti akan ada faktor pendukung dan penghambat, adapun faktor pendukung bagi Biro Humas dan Protokol Pemerintahan Provinsi Banten adalah:

- a. Dibebankan tugas dan fungsi yang jelas yang artinya seluruh staff yang ada di Biro Humas dan Protokol sudah dibebankan untuk menjalankan tugasnya sesuai dengan foksinya masing-masing.
- b. Kerjasama dengan media sudah terjalin, karena pada dasarnya Biro Humas dan Protokol berkaitan erat dengan media selaku pemberi informasi kepada publik, yang dapat memberikan efek terhadap citra pemerintahan Provinsi Banten.
- c. Sarana fasilitas kantor sudah lengkap, baik untuk dikantor maupun untuk diluar dalam melakukan liputan. Dengan begitu Biro Humas dan Protokol lebih mudah dalam menjalankan tugas dan fungsinya karena alat-alat yang sudah ada.

⁷³ M. Taufik. Wawancara Pribadi (25 Agustus 2016)

d. Anggaran Dana, fasilitas anggaran di Biro Humas dan Protokol sudah lumayan besar. Sehingga memudahkan Biro Humas dan Protokol Provinsi Banten bekerjasama dengan media-media nasional yang tentunya membutuhkan anggaran yang lebih besar.

2. Faktor Penghambat

Problem mendasarnya adalah peran SDM dalam perencanaan strategis sejauh mana upaya komunikasi dan kinerja yang terjalin untuk mencapai tujuan yang telah dibuat. Oleh karena itu pengembangan sumber daya manusia menjadi hal yang utama. Pendidikan dan pelatihan dianggap berpengaruh dalam meningkatkan kualitas dan loyalitas sumber daya manusia agar terciptanya suatu keadaan yang lebih baik untuk bekerja sama dalam melaksanakan tugas serta dalam menyusun strategi guna mencapai tujuan organisasi.⁷⁴

Faktor penghambat Biro Humas dan Protokol Provinsi Banten dalam menjalankan tugas dan fungsinya yaitu terkait dengan Sumber Daya Manusia, karena di Biro Humas dan Protokol Provinsi Banten masih mengalami kendala SDM, khususnya dibidang keahlian yang masih rendah karena yang memahami tentang kehumasan, komunikasi dan media masih kurang hal itu disebabkan karena latar belakang pendidikan yang berbeda-beda tidak hanya jurusan komunikasi. Namun menurut

⁷⁴ Cutlip M scoott. *Effective Public Relations*.....p.81.

Bapak Taufik Hidayat S.Ip M.Si mengungkapkan bahwa sampai saat ini hal tersebut sudah bisa diatasi.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada BAB IV maka dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tugas Humas pada intinya untuk mengkomunikasikan dan menginformasikan kepada publik tentang rencana kerja, kinerja, dan capaian hasil yang dilakukan pemerintah. dengan begitu peran Biro humas dan Protokol Provinsi Banten selain melaksanakan fungsinya sebagai penyalur informasi juga menyerap aspirasi dari reaksi publik, Manajemen informasi menjadi bagian dalam pelaksanaan kehumasan yang harus dikelola. Dengan demikian Biro Humas dan Protokol Provinsi Banten dapat menciptakan dan membangun citra Pemerintahan Provinsi Banten.
2. Dalam menjalankan tugas dan perannya Biro Humas dan Protokol Setda Provinsi Banten mempunyai strategi yaitu mengelola informasi, membentuk opini publik dan melakukan kerjasama pers. dalam mempertahankan citra Pemerintahan Provinsi Banten Biro Humas dan Protokol memberikan informasi-informasi pembangunan yang merupakan salah satu pencitraan, karena tugas Biro Humas dan Protokol salah satunya memberikan citra yang positif dimata masyarakat,

salahsatunya yaitu memberikan informasi pembangunan, membuka ruang yang luas untuk masyarakat mengetahui berbagai informasi, serta memberikan informasi terupdate melalui media elektronik maupun media cetak. Selain itu Biro Humas dan Protokol dalam menjalin kerjasama pers berusaha sebaik mungkin.

3. Adapun Faktor pendukung Biro Humas dan Protokol dalam menjalankan tugasnya yaitu sarana fasilitas yang sudah lengkap, anggaran yang lumayan besar, hubungan dengan mediaupun sudah terjalin cukup baik dan seluruh staf Biro Humas dan Protokol Provinsi Banten sudah dibebankan dengan tugasnya masing-masing. Sedangkan kendalanya yaitu sumber daya manusia yang belum mumpuni dalam keahlian di bidang komunikasi, jurnalistik dan kehumasan.

B. Saran

Adapun saran yang ingin disampaikan oleh peneliti adalah:

1. Hendaknya Biro Humas dan Protokol Provinsi Banten lebih mengembangkan strategi yang digunakan agar hasilnya menjadi lebih baik lagi.
2. Dalam melakukan hubungan dengan media, harus bisa menjaga hubungan yang telah tercipta dengan baik dan juga selalu bertukar informasi dengan media agar tidak terjadi kesimpang siuran informasi.

DAFTAR PUSTAKA

1. Sumber Buku

- Abdul Malik, *Membangun Komunikasi Membangun Reputasi* ,(Serang: CV Cahaya minolta, 2013)
- Anggoro M Linggar, *Teori dan profesi Kehumasan*. (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008)
- Afifudin dan Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Pustaka Setia, 2012)
- Burhan mungin, *Sosiologi Komunikasi*, (Jakarta: Kencana Pernanda Media Group, 2006)
- Emeraldy Charta, *Public Relations Strategi Kehumasaan dalam Menghadapi Krisis*, (Jakarta: PT Salamadani Pustaka, 2008)
- Freddy H Tulung, *Berkomunikasi di Ruang Publik Implementasi Kehumasaan Pemerintah*, (Jakarta: Kementerian Komunikasi dan Informatika RI)
- Kadar Nurjaman, *Komunikasi dan Public Relations*, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2012)
- Morissan, *Manajemen Public Relation, Strategi menjadi Humas Profesional*, (Jakarta: Kencana, 2010)
- Onong Uchjana Effendy, *Hubungan Masyarakat*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2006)
- Rosyadi Ruslan, *Manajemen Public Relation dan Media Komunikasi Konsep dan Aplikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2006)
- Rachmat Kriyantono, *PR Writing, Teknik Produksi Media Public Relations dan Publisitas Korporat*, (Jakarta: Kencana, 2008)
- Rudy Teuku May, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat Internasional*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2005)
- Scott M Cutlip, *Effektive Public Relations*, (Jakarta: Kencana, 2006)

Sr.Maria Assumpta Rumanti, *Dasar-dasar Public Relations Teori dan Praktik*, (Jakarta: PT Grasindo, 2004)

Suharsimi Arikunto, *Produser Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013)

Widjaja, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010)

2. Sumber Jurnal

Kurniawan Ervin Muhammad, *Tingkat Website Usability pada Website Biro Humas Provinsi Banten*, (Skripsi, Program Sarjana, Universita Sultan Ageng Tirtayasa, 2009)

Saputro Riyadin Dedy, *Aktifitas Humas dalam Menjalankan Media Relations*, (Skripsi, Program Sarjana, UIN Sunan Kali Jaga Yogyakarta, 2016)

3. Sumber Elektronik

“Hubungan Masyarakat Pemerintahan, 31 Maret 2014, https://id.m.wikipedia.org/wiki/Istimewa:History/Hubungan_Masyarakat_at_Pemerintahan. (Di akses pada 20 Februari 2016)

<http://bpapbanten.blogspot.com/2014/03/struktur-pemerintahan-provinsi-banten.html> (Di akses pada 30 Juli 2016)

“Peran Strategis Pranata Humas dalam Instansi Pemerintahan”, <http://www.babelprov.go.id/content/peran-strategis-pranata-humas-dalam-instansi-pemerintah>. (Di akses pada 20 Februari 2016)

<http://bantenprov.go.id/channel/ppid.html> (Di akses pada 15 Mei 2016)

“Hubungan Masyarakat Pemerintahan”, 2014, <https://mugiwarmas.wordpress.com/2011/05/31/humas-pemerintah-or-goverment-public-relations>. (Di akses pada 20 Februari 2016)

“Pengertian Pemerintah”, <http://irwansahaja.blogspot.co.id/2015/02/pengertian-pemerintah.html> (Di akses pada 16 Februari 2016)

