

# PERAN HUMAS PEMERINTAH KOTA PADANG DALAM MENSUKSESKAN PENCEGAHAN DAN PEMBERANTASAN DEMAM BERDARAH DENGUE

## *THE ROLE OF PADANG LOCAL GOVERNMENT PUBLIC RELATIONS IN SUCCESS PREVENTION AND ERADICATION OF DENGUE HEMORRHAGIC FEVER*

**Mardia Nelisna**

Program Studi Magister Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas Andalas Padang  
Email : mardianelisna99@gmail.com

diterima: 02 Februari 2014 | direvisi: 13 Maret 2014 | disetujui: 05 April 2014

### **Abstract**

*Government Public Relations as a communicator plays an important role in the era of self-reliance. Strategic role of government public relations is needed in achieving good governance. Increase in dengue hemorrhagic fever cases in the city of Padang has reached an alarming circumstance. To prevent and control this case required the cooperation of all parties supported by the active participation of the community. Government Public relations play an important role in helping to prevent and control dengue programs including : health campaigns, coordination with local government working units, media cooperation , building a positive image, and negotiations with the private sector. Only the reality is the role of government public relations in helping the prevention and control of dengue successfull, has not come out, more focus to the work of public relations existing rutin . Budget constraints and weak public relations positions make less powerful publicist .*

**Keywords :** *Government Public Relations , Autonomy , Transparancy , Good Governance , Dengue Hemorrhagic Fever.*

### **Abstrak**

Humas sebagai komunikator memegang peranan penting di era otonomi daerah. Peran humas yang strategis sangat dibutuhkan dalam mewujudkan *good governance*. Peningkatan kasus DBD di Kota Padang sudah sampai pada kondisi yang mengkhawatirkan. Untuk mencegah dan menanggulangi kasus ini diperlukan kerjasama semua pihak yang didukung oleh partisipasi aktif masyarakat. Humas memegang peranan penting dalam membantu mensukseskan program pencegahan dan penanggulangan DBD diantaranya: kampanye kesehatan, koordinasi dengan SKPD Pemko Padang, kerjasama media, membangun citra positif, dan negosiasi dengan pihak swasta. Namun realitasnya peran humas dalam mensukseskan kegiatan pencegahan dan penanggulangan DBD belum nampak. Humas lebih fokus kepada pekerjaan rutin yang ada. Keterbatasan anggaran dan posisi Humas yang lemah membuat Humas kurang berdaya.

**Kata Kunci :** Humas Pemerintah, Otonomi Daerah, Transparansi, *Good Governance*, Pencegahan dan Penanggulangan, Demam Berdarah Dengue.

### **Pendahuluan**

Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang, agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Pembangunan kesehatan merupakan investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial dan ekonomis. (Undang\_Undang No 36 tahun 2009 tentang Kesehatan). Salah satu kunci keberhasilan pembangunan kesehatan adalah adanya sinergi dan kerjasama semua pihak. Pemerintah, masyarakat dan pihak swasta haruslah bersinergi dan berperan aktif sehingga terbentuk masyarakat yang sehat dan terhindar dari berbagai penyakit. Penyakit menular masih merupakan masalah kesehatan di

Indonesia. Salah satu penyakit menular yang jumlah penderitanya cenderung meningkat dan semakin luas penyebarannya adalah penyakit Demam Berdarah Dengue (DBD).

Demam Berdarah Dengue (DBD) adalah penyakit infeksi akibat virus dengue yang ditularkan oleh gigitan nyamuk *Aedes Aegypti* yang menyebabkan gangguan pada pembuluh darah kapiler dan sistem pembekuan darah, sehingga mengakibatkan perdarahan. Manifestasi terberat dari kondisi ini DSS (*Dengue Shock Syndrom*) (Depkes RI, 2006). Seseorang yang di dalam darahnya mengandung virus dengue merupakan sumber penular Demam Berdarah Dengue. Virus Dengue berada dalam darah selama 4-7 hari mulai 1-2 hari sebelum demam. (Depkes RI, 2005). Bila penderita DBD digigit nyamuk penular, maka virus dalam darah akan

memperbanyak diri dan tersebar dalam berbagai jaringan tubuh nyamuk dalam kelenjar liurnya. Kira-kira satu minggu setelah mengisap darah penderita, nyamuk tersebut siap untuk menularkan kepada orang lain (masa inkubasi ekstrinsik). Virus ini akan tetap berada dalam tubuh nyamuk sepanjang hidupnya. Oleh karena itu nyamuk *Aedes Aegypti* yang telah mengisap virus dengue menjadi penular (*infektif*) sepanjang hidupnya. Penularan ini terjadi karena setiap kali nyamuk menusuk (menggigit), sebelum mengisap darah akan mengeluarkan air liur melalui saluran alat tusuknya (*proboscis*) agar darah yang dihisap tidak membeku. Bersama air liur inilah virus dengue dipindahkan dari nyamuk ke orang lain. (Depkes RI, 2005). Tempat perkembangbiakan utama nyamuk *Aedes Aegypti* ini adalah tempat-tempat penampungan air berupa genangan air yang tertampung di suatu tempat misal bejana, drum, tangki air, bak mandi, tempayan, ember, tempat penampungan air bukan untuk keperluan sehari-hari (vas bunga, botol, plastik bekas minuman, dll), tempat penampungan air alamiah seperti lobang pohon, tempurung, lobang batu, potongan, dan pelepah pisang.

Nyamuk *Aedes Aegypti* jantan mengisap cairan tumbuhan atau sari bunga untuk keperluan hidupnya sedangkan nyamuk betina mengisap darah. Protein darah digunakan untuk mematangkan telur agar jika dibuahi sperma nyamuk jantan dapat menetas. Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan perkembangan telur mulai dari nyamuk mengisap darah sampai telur bervariasi antara 3-4 hari. Jangka waktu tersebut disebut satu siklus gonotropik (*gonotropik cycles*). (WHO dan Depkes, 2000). Biasanya nyamuk betina mencari mangsanya pada siang hari. Aktivitas menggigit biasanya mulai pagi hari sampai petang hari dengan dua puncak aktivitas antara pukul 09.00-10.00 WIB dan 16.00-17.00 WIB. Nyamuk *Aedes Aegypti* mempunyai kebiasaan mengisap darah berulang kali (*multiple bites*) dalam satu siklus gonotropik, untuk memenuhi lambungnya dengan darah. Dengan demikian nyamuk ini sangat efektif sebagai penular penyakit. Kemampuan terbang nyamuk betina rata-rata 40 meter, maksimal 100 meter, namun secara pasif karena terbawa angin atau kendaraan dapat berpindah lebih jauh. Nyamuk ini dapat hidup dan berkembang biak sampai ketinggian 1.000 meter dari permukaan laut, dan tersebar luas di daerah tropis dan subtropis.

Penyakit ini terutama menyerang anak, dapat menyebabkan kematian dan sering menimbulkan wabah. (Depkes RI, 1995). Di Indonesia penyakit ini pertama kali dilaporkan tahun 1968 di Surabaya, tetapi konfirmasi virologis baru diperoleh tahun 1970. Selanjutnya kasus cenderung menyebar ke seluruh Indonesia dan mencapai puncaknya pada tahun 1988 dengan IR mencapai 134,5 per 100.000 penduduk. Pada tahun 2009 jumlah kasus DBD tercatat sebesar 150.000 kasus dengan kematian 1500 orang (10 %). Pada tahun 2010 menurun hingga 50 % yaitu 75.000 kasus. Dari tahun 2009 sampai dengan 2011 rata-rata kematian akibat DBD sebesar 1.125 orang. Pada tahun 2012

Indonesia menempati peringkat ke dua dunia setelah Brazil dalam jumlah kasus DBD. (Kusriastuti, 2011). Untuk tahun 2012, Indonesia menduduki peringkat pertama kasus DBD terbanyak di Asia Tenggara. Propinsi Sumatera Barat merupakan daerah endemis DBD dengan angka yang bervariasi. Bila dilihat dari data tiga tahun terakhir maka ada beberapa kabupaten kota yang endemis DBD, yaitu Kota Padang, Kota Pariaman, Kota Bukittinggi, Kota Padang Panjang, Kabupaten Pesisir Selatan, Kabupaten Tanah Datar, Kabupaten Solok, Kota Sawah Lunto dan Kabupaten Sijunjung. Sebagian besar kasus terjadi di kota yang padat penduduknya, mobilitas tinggi serta sanitasi lingkungan yang kurang. Disamping itu kecendrungan kasus terjadi pada kompleks perumahan. (Laporan Seksi P2PL Dinkes Sumbar 2012). Kota Padang memiliki kasus DBD tertinggi dibanding dengan kabupaten/kota lain di Sumatera Barat. Berdasarkan data dari Dinas Kesehatan Kota Padang kasus DBD jumlahnya cenderung meningkat dari tahun ke tahun dengan angka yang fluktuatif seperti terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1  
Jumlah Penderita DBD dan Yang Meninggal  
Di Kota Padang Tahun 2008 -2012

Tahun	Penderita	Meninggal
2008	1219	6
2009	1548	7
2010	1045	2
2011	965	6
2012	1696	10

Sumber : Laporan Tahunan Dinas Kesehatan Kota Padang Tahun 2008-2012

Dari tabel di atas pada lima tahun terakhir, terlihat kasus terbanyak terjadi pada tahun 2012 yaitu sebanyak 1696 kasus dengan IR = 177/100.000, kematian sepuluh orang (CFR = 0.6) dan kasus yang paling rendah terjadi pada tahun 2011 sebanyak 965 kasus dengan kematian 6 orang (CFR = 0.6). Berdasarkan RPJM Kota Padang Tahun 2009-2014 arah kebijakan pembangunan bidang kesehatan diantaranya adalah : menerapkan kaidah *good governance* pada penyelenggaraan urusan kesehatan, meningkatkan kebijakan kesehatan yang menyeluruh, terpadu dan merupakan solusi terhadap masalah kota, meningkatkan kinerja dari sistem *surveillance*, respon cepat dan penanggulangan terhadap penyakit menular, serta meningkatkan kesadaran masyarakat dalam menerapkan pola hidup sehat. Target kinerja program pencegahan dan penanggulangan penyakit menular disebutkan bahwa CFR DBD < 1% dan menurunkan IR DBD 145/100.000 penduduk menjadi <50/100.000 penduduk pada tahun 2014. Tingginya *Insidence Rate* DBD Kota Padang pada tahun 2012 yaitu sebesar 177/100.000 menunjukkan kasus DBD di Kota Padang sudah memasuki krisis. Diperlukan kerja keras dari

seluruh stakeholder agar target kinerja berupa penurunan IR DBD pada tahun 2014 menjadi <50/100.000 penduduk dapat tercapai. Kesehatan merupakan tanggung jawab semua pihak. Kerberhasilan pembangunan kesehatan sangat ditentukan oleh kerjasama pemerintah dan swasta serta partisipasi aktif masyarakat. Pelaksanaan Otonomi Daerah yang diamanatkan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah menempatkan Pemerintah Kabupaten/Kota sebagai penanggung jawab utama pembangunan kesehatan disamping Pemerintah Pusat. Pemerintah daerah berperan sebagai figur kunci perwujudan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Prinsip *good governance* berupa transparansi, akuntabilitas, partisipasi dan kepastian hukum harus dapat dilaksanakan sesuai dengan semangat Undang-Undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Prinsip transparansi, dijabarkan dalam bentuk komunikasi publik oleh pemerintah dan adanya hak masyarakat dalam memperoleh informasi. Untuk mengkomunikasikan kebijakan dan program pembangunan pemerintah daerah serta melayani hak masyarakat dalam memperoleh informasi diperlukan suatu institusi humas yang handal serta tanggap dalam menyikapi permasalahan yang muncul di tengah masyarakat. Humas mempunyai peran yang strategis untuk mewujudkan dan merealisasikan Undang-Undang No 14 Tahun 2008. Keberadaan humas pada institusi pemerintah daerah, diharapkan dapat memainkan perannya untuk mewujudkan prinsip *good governance*. Keberadaan humas sebagai komunikator pemda diharapkan dapat memenuhi tuntutan akan transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan daerah serta memenuhi hak publik untuk memperoleh informasi yang dijamin oleh Undang-Undang.

Humas memegang peranan penting dalam pelaksanaan program pembangunan, termasuk dalam pelaksanaan program kesehatan. Keberadaan dan peran humas yang strategis diharapkan bisa membantu mewujudkan masyarakat kota Padang yang sehat yang terhindar dari berbagai penyakit menular, termasuk penyakit Demam Berdarah Dengue yang kasusnya sudah sampai pada kondisi yang mengkhawatirkan. Masyarakat kota Padang merupakan masyarakat yang egaliter, siap dengan perubahan dan terbuka untuk melakukan komunikasi dengan siapa pun. Hal ini bisa terlihat pada situasi kota Padang yang aman, damai dan harmonis, walaupun hidup berdampingan dengan suku lain. Dalam sejarahnya belum pernah ada keributan atau kerusuhan di Kota Padang yang disebabkan oleh SARA. Kondisi masyarakat Kota Padang seperti ini, akan memudahkan humas menjalankan perannya sebagai komunikator Pemda untuk menyampaikan pesan ke masyarakat, serta membantu pemerintah dalam melaksanakan program pembangunan termasuk program kesehatan. Mengingat besarnya peran humas sebagai komunikator Pemda, serta tingginya kasus DBD di Kota Padang dengan tipe masyarakatnya yang terbuka

dengan perubahan, membuat penulis tertarik untuk meneliti tentang Peran Humas dalam Mensukseskan Pencegahan dan Penanggulangan DBD di Kota Padang.

### Masalah Penelitian

Menurut UU No 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah : Pemerintah Daerah adalah kepala daerah beserta perangkat daerah otonom yang lain sebagai badan eksekutif daerah. Pemerintah daerah adalah penyelenggara pemerintah daerah otonomi untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Otonomi daerah adalah kewenangan daerah otonomi untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Otonomi memberi peluang kepada pemerintah daerah untuk kreatif dalam mempergunakan sumberdaya daerah yang ada, sehingga kebutuhan dan permasalahan daerah bisa diselesaikan di tingkat daerah. Otonomi daerah juga merupakan suatu tantangan bagi pemerintah daerah untuk memperhatikan keistimewaan dan potensi daerah yang dimiliki serta lebih memperhatikan aspirasi masyarakatnya. Ada beberapa alasan pemberian desentralisasi kekuasaan dari pemerintah pusat kepada pemerintah propinsi, dan kabupaten/kota (Dwiyanto :2008 : 48)

1. Dari segi politik, desentralisasi dimaksudkan untuk mengikutsetakan warga dalam proses kebijakan, baik untuk kebaikan daerah sendiri maupun untuk mendukung politik dan kebijakan nasional melalui pembangunan proses demokrasi di lapisan bawah. Dengan demikian ada kesetaraan dan partisipasi politik serta merupakan media pendidikan politik untuk belajar demokrasi secara nyata.
2. Dari segi manajemen pemerintah, desentralisasi dapat meningkatkan efektifitas, efisiensi dan akuntabilitas publik, terutama dalam penyelenggaraan layanan publik.
3. Dari segi kultural, desentralisasi dimaksudkan untuk kekhususan, keistimewaan atau kontekstualitas suatu daerah, seperti geografis, kondisi penduduk, perekonomian, kebudayaan ataupun latar belakang sejarahnya.
4. Dari segi pembangunan, desentralisasi dapat melancarkan formulasi dan implementasi program pembangunan dalam rangkameningkatkan kesejahteraan warga.

Ketika pemerintah provinsi atau kabupaten mempunyai kewenangan untuk merumuskan sekaligus untuk mengimplementasikan kebijakan pembangunan di daerahnya, maka kebijakan tersebut akan lebih efektif dibandingkan jika wewenang ini dipegang oleh pemerintah pusat. Mengingat kedudukannya yang berada di daerah,

maka pemerintah daerah seharusnya lebih peka terhadap persoalan dan kebutuhan masyarakat setempat.

5. Dilihat dari kepentingan pemerintah sendiri, desentralisasi dapat mengatasi kelemahan pemerintah pusat dalam mengawasi program – programnya.
6. Desentralisasi dapat meningkatkan persaingan (perlombaan) antar daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga mendorong pemerintah lokal untuk melakukan inovasi guna meningkatkan kualitas pelayanannya kepada warga.

Dari alasan diatas diharapkan pemerintah daerah lebih membuka ruang partisipasi publik kepada masyarakat karena pusat kekuasaan yang semakin dekat dengan masyarakat. Di samping itu pelaksanaan *good governance* menjadi agenda penting yang dilakukan oleh pemerintah daerah karena otonomi daerah yang telah diberikan seluas-luasnya oleh pemerintah pusat ke pemerintah daerah. *Governance* menekankan pada pelaksanaan fungsi *governing* (proses memerintah) secara bersama-sama oleh pemerintah dan institusi lain, yaitu : LSM, perusahaan swasta maupun warga Negara (masyarakat). (Wibawa dalam Dwiyanto, 2008 : 78) Agar Negara (pemerintah) bisa menempatkan diri ketika proses *governing* (proses memerintah) dalam mengelola negara dan publiknya maka diperlukan beberapa prinsip yang menjadi acuan diantaranya : transparansi, partisipatif, akuntabel dan kepastian hukum. Menurut UNDP (*United Development Program*) *good governance* memiliki delapan prinsip dengan menambahkan prinsip efektif dan efisien, *responsive*, *consensus* serta setara dan inklusif. (Wibawa dalam Dwiyanto, 2008 : 78)

Besarnya kewenangan pemda dalam pelaksanaan pemerintah di era otonomi ini, maka institusi humas pemda diharapkan dapat memainkan perannya yang strategis sebagai komunikator pemda sehingga komunikasi dua arah antara pemda dan masyarakat dapat berjalan efektif yang akhirnya dapat mendukung pelaksanaan program pembangunan yang direncanakan.

Komunikasi pemerintahan yang efektif mensyaratkan adanya pendekatan faktual, dan aktual. Untuk itu perlu penguasaan dan pemahaman komunikasi yang benar secara komprehensif yang berlandaskan kejujuran dan berkomunikasi atas dasar

hati nurani antara lain dengan menerapkan “4C” yaitu *completeness; clarity; correctness dan conciseness*.

Kondisi ini relevan dengan kondisi penyelenggaraan pemerintahan era reformasi yang saat ini memasuki pasca otonomi daerah dengan mengedepankan transparansi dan keterbukaan. Humas sebagai komunikator pemda dalam melakukan komunikasi pemerintahan memerlukan karakteristik sebagai berikut (Erliana Hasan ; 2010 : 117). :

1. Para aparatur pemerintah harus menyadari pentingnya komunikasi

2. Para aparatur pemerintah harus memiliki komitmen pada komunikasi dua arah
3. Penekanan komunikasi lebih diutamakan pada bentuk komunikasi tatap muka
4. Transparansi dan keterbukaan harus merupakan tujuan bersama dalam mencapai visi, misi, program dan strategi
5. Kepiawaian dalam menangani kondisi seburuk apapun termasuk berita jelek yang tidak menguntungkan
6. Memperlakukan komunikasi sebagai proses berkelanjutan

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis mengidentifikasi masalah untuk dijawab dalam penelitian, yaitu bagaimana peran Humas Pemko Padang dalam mensukseskan Program Pencegahan dan Pemberantasan DBD.

Penelitian ini bertujuan menghasilkan gambaran peran Humas Pemko Padang dalam mensukseskan Program Pencegahan dan Pemberantasan DBD.

## Tinjauan Pustaka

### *Humas (Public Relations)*

Humas atau *public relations* merupakan bidang atau fungsi tertentu yang diperlukan oleh organisasi untuk melaksanakan fungsi komunikasinya. Setiap lembaga baik pemerintah maupun *cooperate* memerlukan humas karena keberadaannya sangat diperlukan untuk keberlangsungan organisasi dengan baik. Untuk lembaga pemerintah istilah yang sering digunakan adalah humas dan *corporate* lebih cenderung menggunakan istilah *public relations*.

Menurut kamus terbitan *Institute of Public Relations* (IPR), humas adalah keseluruhan upaya yang dilangsungkan secara terencana dan berkesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik dan saling pengertian antara suatu organisasi dengan segenap khalayaknya. (Anggoro : 2008 , 3). Sedangkan menurut Scott M.Cutlip, Allen H.Center, Glen M. Broom (dalam Firzan Nova ; 2011: 45), “ Public Relations merupakan fungsi manajemen yang membentuk dan memelihara hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dan masyarakatnya, yang menjadi sandaran keberhasilan atau kegagalannya.” Uchana (1981 : 14-15) memberikan ulasan tentang *human relations* dalam arti luas dan dalam arti sempit. Dalam arti luas *human relations* mencakup interaksi antara seseorang dengan orang lain dalam segala situasi dan dalam segala bidang kehidupan untuk memperoleh kepuasan hati, sementara *human relations* dalam arti sempit mencakup interaksi seseorang dengan orang lain dalam hubungan kerja dan dalam organisasi. Dari berbagai defenisi yang dikemukakan di atas, dapat dilihat beberapa kesamaan pokok pikiran, yakni :

1. *Public relations* (humas) merupakan kegiatan yang bertujuan memperoleh *goodwill*, kepercayaan, saling pengertian dan citra yang baik dari publik (masyarakat).
2. Sasaran *public relations* adalah menciptakan opini publik yang *favourable*, menguntungkan semua pihak.
3. *Public relations* merupakan unsur yang sangat penting dalam manajemen guna mencapai tujuan yang spesifik dari organisasi/perusahaan.
4. *Mutual relations* adalah suatu usaha untuk menciptakan hubungan yang harmonis antara suatu badan/organisasi dengan masyarakat melalui suatu proses komunikasi timbal balik atau dua arah.

Menurut H. Fayol (Firzan Nova : 2011, 57) beberapa peranan *public relations* (humas) adalah :

1. Membangun identitas dan citra institusi
  - a. Menciptakan identitas dan citra perusahaan yang positif
  - b. Mendukung kegiatan komunikasi timbal balik dua arah dengan berbagai pihak
2. Menghadapi krisis. Menangani keluhan dan menghadapi krisis yang terjadi dengan membantuk manajemen krisis dan *public relations of image* yang bertugas memperbaiki *lost of image and damage*.
3. Mempromosikan aspek kemasyarakatan (*promotion public causes*)
  - a. Mempromosikan hal-hal yang menyangkut kepentingan publik
  - b. Mendukung kegiatan kampanye sosial seperti : anti merokok, perilaku hidup bersih, dll.

Humas pemerintah adalah penghubung penting antara rakyat dan pemerintah (Cutlip, Center, dan Broom, 2009 :465). Humas pemerintah adalah aktivitas lembaga atau individu yang melakukan fungsi manajemen dalam bidang komunikasi dan informasi kepada publik pemangku kepentingan (*stakeholders*) dan sebaliknya. (Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 30 Tahun 2011). Peran advokasi publik yang dimainkan oleh aktor komunikasi pemerintah untuk membuat keputusan pemerintah menjadi pembeda dari praktek PR tradisional. Prinsip dasar Humas Pemerintah (Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 30 Tahun 2011) :

1. Tata kelola kehumasan yang berorientasi pada proses pencitraan dan penciptaan nilai.
2. Tata kelola kehumasan mendorong pencapaian visi, misi dan tujuan instansi serta berorientasi pada kepentingan publik
3. Tata kelola kehumasan dengan berpegang pada komitmen peraturan perundangan, etika

kehumasan serta praktik-praktik umum yang sehat.

4. Tata kelola kehumasan membutuhkan perencanaan, pengembangan, kepemimpinan dan tanggung jawab, pemantauan dan evaluasi serta perbaikan yang berkelanjutan.

Fungsi Humas Pemerintahan (Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 30 Tahun 2011) :

1. Membentuk, meningkatkan serta memiliki citra dan reputasi positif instansi pemerintah dengan menyediakan informasi tentang kebijakan, program dan kegiatan instansi.
2. Menciptakan iklim hubungan internal dan eksternal yang kondusif dan dinamis.
3. Melakukan fungsi manajemen komunikasi yang meliputi kegiatan perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, dan pemberian masukan dalam pengelolaan informasi.

Tugas Humas Pemerintahan (Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 30 Tahun 2011):

1. Mengamankan kebijakan media
2. Memberikan pelayanan dan penyebarluasan pesan atau informasi kepada publik
3. Menjalin komunikasi dan mediasi yang proaktif
4. Berperan serta dalam menciptakan iklim yang kondusif dan dinamis serta keamanan politik untuk membantu pemerintah dalam mewujudkan program pembangunan nasional

Kemampuan yang harus dimiliki oleh humas pemerintah :

1. Mengamati dan menganalisa setiap persoalan yang menjadi kepentingan institusi dan *stakeholdernya*.
2. Harus mampu melakukan komunikasi dua arah yang menguntungkan dua belah pihak.
3. Mempengaruhi dan menciptakan opini publik yang menguntungkan bagi instansinya.
4. Mampu menjalin hubungan yang baik dengan didasari oleh rasa saling percaya dengan semua pihak yang terkait.

Dalam rangka menjaga pelaksanaan tugas dan fungsinya, berikut ini beberapa kegiatan yang dihadapi dan dilakukan oleh humas pemerintah :

1. Kemampuan untuk membangun dan membina saling pengertian antara kebijaksanaan dari pihak pimpinan instansi/lembaga dengan publik internal dan eksternal.
2. Sebagai pusat layanan dan pemberian informasi atau narasumber berita baik berasal dari

- institusi/lembaga maupun berasal dari pihak publiknya.
3. Melakukan pendokumentasian dari setiap kegiatan publikasi dan peristiwa (*special events*) di lingkungan instansi /lembaga baik yang baik yang disimpan dalam bentuk cetak maupun elektronik.
  4. Mengumpulkan data dan informasi yang berasal dari berbagai sumber khususnya yang berkaitan dengan kepentingan instansi/lembaga atau opini publik yang berkembang sebagai upaya peneliti dan keperluan analisis serta pengembangan rencana dan program kerja yang akan datang.
  5. Kemampuan menciptakan produk-produk publikasi/PR seperti *newsletter, press release, company profile, annual report publication*, dll.

### Metode Penelitian

Tulisan ini menggunakan rancangan penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif, yang bertujuan untuk mendeskripsikan secara sistematis, faktual, dan akurat tentang Peran Humas Pemko Padang dalam Mensukseskan Program Pencegahan dan Pemberantasan DBD. Berdasarkan sumbernya, data dibedakan atas data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber pertama. Sumber data ini didapat dari narasumber yaitu pranata humas Pemko Padang dan kasie Promosi Kesehatan Dinas Kesehatan Kota Padang dengan melakukan wawancara. Disamping itu ditambahkan dengan catatan lapangan, observasi dan pengalaman penulis selama bekerja pada bagian Penanggulangan Masalah Kesehatan Dinas Kesehatan Kota Padang. Informan (narasumber) dipilih berdasarkan prinsip: Kesesuaian (*appropriateness*), dipilih berdasarkan kesesuaian dengan topik penelitian dan kecukupan (*adequacy*) informasi yang diperlukan. Data sekunder diperoleh dari Dinas Kesehatan Kota Padang, Dinas Kesehatan Propinsi Sumatera Barat, Bappeda Kota Padang, BPS Kota Padang, literature, jurnal penelitian maupun buku-buku yang berkaitan. Data dan informasi yang terkumpul, disajikan dan dianalisa untuk menggambarkan Peran Humas Pemerintah Kota Padang dalam Mensukseskan Pencegahan dan Pemberantasan DBD.

### Hasil Dan Pembahasan

#### Gambaran Umum Kota Padang

Padang sebagai ibukota Propinsi Sumatra Barat mempunyai luas wilayah administratif sekitar 1.414,96 km<sup>2</sup> terletak dipesisir pantai Barat Pulau Sumatra pada posisi astronomis antara 00° 05' 05" BT – 100°34'09" BT dan 00°44'00" LS - 01°08'35" LS. Berdasarkan PP Nomor 25 Tahun 1980 dan Perda Nomor 10 Tahun 2005 wilayah administrasi Kota Padang terdiri dari 11 Kecamatan dengan 104 Kelurahan. Luas wilayah terdiri dari 694,96 km<sup>2</sup> daratan dan 720,00 km<sup>2</sup> perairan/laut. Batas –batas wilayah Kota Padang: Sebelah utara berbatasan dengan

Kabupaten Padang Pariaman, Sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Solok, Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Pesisir Selatan, dan Sebelah Barat berbatasan dengan Samudera Hindia.

Tabel 2  
Luas Wilayah Administratif dan Jumlah Kelurahan Menurut Kecamatan di Kota Padang

No	Kecamatan	Luas (Km <sup>2</sup> )	Jml Kelurahan
<b>A Wilayah Darat</b>			
1	Bungus teluk Kabung	100,78	6
2	Lubuk Kilangan	85,99	7
3	Lubuk Begalung	30,91	15
4	Padang Selatan	10,03	12
5	Padang Timur	8,15	10
6	Padang Barat	7,00	10
7	Padang Utara	8,08	7
8	Nanggalo	8,07	6
9	Kuranji	57,41	9
10	Pauh	146,29	9
11	Koto tengah	232,25	13
<b>B Wilayah Laut</b>		720,00	-
Kota Padang		1.414,96	104

Sumber : BPS Kota Padang

Secara umum karakteristik Kota Padang perpaduan pantai, daratan dan perbukitan yang bergelombang. Ketinggian wilayah dari permukaan laut berada pada 0-1853 m dari permukaan laut. Kecamatan yang tertinggi letaknya dari permukaan laut adalah kecamatan Lubuk Kilangan. Secara geografis, Kota Padang termasuk salah satu daerah rawan gempa bumi. Saat ini Kota Padang menjadi pusat perekonomian dengan jumlah pendapatan per kapita tertinggi di Sumatera Barat. Selain itu, kota ini juga menjadi pusat pendidikan dan kesehatan di wilayah Sumatera bagian tengah, disebabkan keberadaan sejumlah perguruan tinggi (termasuk Universitas Andalas, kampus tertua di luar Pulau Jawa) dan fasilitas kesehatan yang cukup lengkap. Kota Padang merupakan kota dengan jumlah penduduk paling banyak di provinsi Sumatera Barat. Berdasarkan data kependudukan tahun 2012 jumlah penduduk kota Padang adalah 883.447 jiwa. Penduduk Padang sebagian besar berasal dari etnis Minangkabau. Etnis lain yang juga bermukim di sini adalah Jawa, Tionghoa, Nias, Mentawai, Batak, Aceh, dan Tamil. Orang Minang di Kota Padang sebagian merupakan perantau dari daerah lainnya dalam Provinsi Sumatera Barat.

#### Humas Pemko Padang

Dilihat dari SOTK (Struktur Organisasi Tata Kerja), posisi humas Pemerintah Kota Padang berada pada bagian Humas dan Prokoler Sekretariat Daerah Kota Padang. Untuk kegiatan humas dilakukan oleh

pejabat setingkat eselon III yakni kabid humas. Sebelumnya humas Pemko Padang berada pada Dinas Komunikasi dan Informatika. Berdasarkan wawancara dengan pranata humas di bagian Humas Pemko Padang, dari fungsi strategis humas yang dijalankan yaitu : manajemen berita, hubungan komunitas, manajemen isu dan krisis serta lobi, Humas Pemko Padang belum melaksanakan fungsinya secara optimal. Dilihat dari manajemen berita, kegiatan yang sudah dilaksanakan baru sebatas membangun dan memelihara kontak dengan wartawan atau reporter (*media relations*), namun belum dalam tatanan mengkreasikan mengemas serta mendistribusikan pesan untuk membangun publisitas yang menguntungkan. Untuk fungsi strategis lobi, seperti memonitor aktivitas pemerintah, memelihara hubungan dengan legislator, menyebarkan informasi kepada legislator untuk mendukung kebijakan, serta mempengaruhi voting legislator melalui lobi, humas Pemko Padang sudah mulai melaksanakan. Fungsi strategis ini lebih banyak dimainkan oleh kepala SKPD yang memainkan peran humasnya. Menurut Onong Uchjana Efendy (1998 : 18-19) *public relations* yang dilakukan oleh pimpinan organisasi ini disebut dengan teknik komunikasi. Untuk memonitor aktivitas pemerintah secara teknis, kepala SKPD yang melaksanakannya. Kegiatan ini biasanya dimulai dari kegiatan musrenbang di kecamatan. Rencana kegiatan pembangunan dari masyarakat dimusyawarahkan di kecamatan kemudian berlanjut di tingkat kota. Kemudian dipilih skala prioritas berdasarkan RPJM dan RPJMP. Setelah itu masing-masing SKPD memilih sesuai dengan tugas mereka dan menuangkannya dalam program kerja. Untuk mendukungnya maka penganggaran dilakukan dengan membuat Rencana Kegiatan Anggaran. Proses desk di Bappeda dan pembahasan di DPRD kota dengan melakukan lobi dilakukan masing-masing SKPD. Setelah final pembahasan di DPRD kota maka dituangkan dalam bentuk DPA (Dokumen Pelaksanaan Anggaran). Kepala SKPD memainkan peran humas khususnya dalam kegiatan yang bersifat teknis. Jika penganggaran dilakukan secara baik dan cukup maka kepala SKPD menggunakan media massa untuk mensosialisasikan kegiatannya. Kegiatan PR dalam komunikasi publik seperti konferensi pers, pers tour, rapat dan penulisan di media dapat dilakukan. Untuk kegiatan *PR writing*, jika kita amati porsi yang dilakukan oleh humas pemko Padang masih sangat sedikit. Penulisan artikel, reportase dan PR *online* juga jarang dilakukan. Walaupun ada itu pun masih dalam bentuk penulisan dalam bulletin yang pendistribusiannya bersifat internal dan terbatas. Jika dibandingkan dengan Pemerintah Propinsi Sumatera Barat yang mempunyai kolom Pro Sumbar di salah satu media massa lokal, maka Pemko Padang belum melaksanakannya. Keterbatasan anggaran selalu menjadi alasan klasik. Sehingga partisipasi masyarakat dalam pembangunan di Kota Padang dirasakan masih belum optimal. Pekerjaan rumah humas Pemko Padang memang banyak. Termasuk membangun kepercayaan

masyarakat. Peran Kepala Daerah dirasakan sangat menentukan untuk menjadikan humas menjadi berdaya dan berperan sebagai penghubung antara rakyat (publik) dan pemerintah daerah.

#### *Peran Humas Pemko Padang dalam Mensukseskan Pencegahan dan Penanggulangan DBD*

Pelaksanaan program pencegahan dan pemberantasan DBD dilakukan oleh SKPD Dinas Kesehatan Kota. Mengingat kota Padang sudah menjadi daerah endemis kasus DBD dengan kondisi yang mengkhawatirkan, maka peran aktif semua pihak sangat diharapkan. Dilihat dan peran dan fungsinya, peran humas sangat strategis dalam mensukseskan Program Pencegahan dan Penanggulangan DBD mengingat kasus DBD di Kota Padang yang sudah mengkhawatirkan. Kemampuan dan kegiatan yang dilakukan Dinas Kesehatan dirasakan belum memberikan daya ungkit terhadap penurunan kasus dan hasil yang memuaskan. Mengingat masalah kesehatan merupakan tanggung jawab bersama maka keterlibatan semua pihak sangat diharapkan dalam pencegahan dan penanggulangan kasus, tak terkecuali humas pemko Padang. Peran Humas untuk mengatasi krisis dan memonitor aktivitas pemerintah belum terlihat. Keterlibatan humas untuk kampanye kesehatan juga belum terlaksana. Hal ini salah satunya disebabkan oleh lemahnya posisi humas dalam pemerintah daerah. Aktivitas humas lebih banyak untuk kegiatan rutin seperti kliping koran, melakukan dokumentasi kegiatan Pemda, memelihara hubungan dengan pihak media serta menemani dan mengikuti Kepala Daerah untuk kegiatan seremonial dan formal. Berdasarkan peran dan fungsinya humas pemerintah kota Padang bisa membantu mensukseskan kegiatan Pencegahan dan Penanggulangan DBD diantaranya :

#### 1. Melakukan Kampanye Kesehatan

Fungsi utama humas sebagai komunikator pemerintah daerah dan membantu sosialisasi program pembangunan dapat dilakukan dengan melakukan kegiatan kampanye. Kampanye kesehatan dapat dilakukan oleh Humas Pemko Padang bekerjasama dengan bagian promosi Kesehatan mengingat kasus DBD yang sudah mengkhawatirkan. Untuk melakukan kampanye perlu model perencanaan humas. Salah satu model perencanaan humas adalah apa yang disebut sebagai "model enam langkah". (Lingggar Anggoro, 2008 : 77). Adapun keenam tahapannya sebagai berikut :

- a. Pengenalan situasi. Kunci pertama dalam menyusun suatu rencana secara logis adaah pemahaman terhadap situasi yang ada. Setelah mampu mengenali situasi dengan baik maka juga akan mengenali masalah serta mencari cara untuk memecahkannya. Humas yang baik adalah humas yang mampu mengubah sikap negatif masyarakat menjadi positif dengan cara

menguraikan apa yang menjadi kenyataan sebenarnya, tanpa maksud memutarbalikkan atau memanipulasi kenyataan. Dalam hal kampanye kesehatan tentang cara pencegahan dan penanggulangan DBD situasinya adalah kasus DBD kota Padang yang tinggi sudah masuk pada fase yang mengkhawatirkan. Penyakit DBD sudah merata pada seluruh kelurahan yang ada di Kota Padang. Kasus ini banyak menyerang anak-anak sebagai generasi penerus bangsa. Bahkan kasus ini juga telah mengakibatkan kematian karena keterlambatan penanganannya dan ketidak tahuan masyarakat mendeteksi kasus secara dini. Kondisi lingkungan yang kotor memperparah keadaan, membuat tempat perindukan nyamuk menjadi semakin berkembang.

- b. Menetapkan tujuan. Tujuan kampanye adalah menyampaikan pesan dan mempengaruhi masyarakat sehingga masyarakat mau melaksanakan pesan yang disampaikan. Jika dikaitkan dengan teknik komunikasinya, seorang Humas idealnya menggunakan teknik komunikasi persuasif, yaitu teknik komunikasi yang mengedepankan pada pentingnya informasi dan mengharapkan perubahan sikap, opini dan perilaku dari si komunikan. (Werner J Severin , 2005 :177). Dengan kata lain humas harus mampu mengelola pesan dengan baik dan juga santun sehingga perhatian dan dukungan yang positif dari publik dapat terwujud. Dalam pelaksanaan kampanye kesehatan ini ditetapkan tujuan adalah memberikan informasi kepada masyarakat apa itu penyakit DBD, bagaimana tanda-tanda seseorang mendapat penyakit DBD, apa yang dilakukan jika menderita DBD, apa langkah-langkah pencegahan DBD serta apa itu kegiatan 3 M (Menutup, Menguras dan Menimbun).
- c. Menetapkan daftar khalayak. Menetapkan khalayak penting karena berhubungan dengan penetapan media kampanye. Menentukan khalayak juga membantu mempersiapkan sumberdaya untuk kegiatan kampanye. Dalam kampanye kesehatan ini, khalayak yang ditetapkan adalah : masyarakat umum, pemimpin dan tokoh masyarakat, tenaga kesehatan serta semua pihak yang terkait.
- d. Pemilihan media. Kampanye humas pada prinsipnya bisa menggunakan media apa saja, asalkan bisa menjangkau sebanyak mungkin khalayak. Namun pemilihan media tetap juga diperhatikan untuk efektifitas penyampaian pesan. Misalnya jika pesan itu disampaikan kepada siswa di sekolah maka video tentang penderita DBD dianggap lebih efektif. Jika pesan ingin disampaikan kepada masyarakat umum yang menyukai kesenian, maka kesenian tradisional rabab bisa menjadi pilihan yang tepat. Disamping itu juga bisa dengan menerbitkan buku petunjuk yang didistribusikan secara massal, penyebaran iklan layanan masyarakat di berbagai media cetak

maupun elektronik serta menyebarluaskan poster dan brosur ke berbagai tempat agar bisa menjangkau masyarakat seluas-luasnya.

- e. Perencanaan anggaran. Penyusunan anggaran penting dilakukan untuk mengetahui berapa kebutuhan dana kampanye humas, program kampanye apa yang bisa dilakukan, untuk mendisiplinkan, serta apakah kampanye yang dilakukan sudah berlangsung efisien dari segi biaya. (Linggar Anggoro , 2008 : 87).
  - f. Untuk kampanye kesehatan yang dilakukan maka pos anggaran terbesar berada pada biaya produksi terbitan informasi dan pemasangan iklan layanan masyarakat. Untuk membantu pembiayaan bisa didapatkan dari sponsor melalui dana CSR perusahaan.
  - g. Pengukuran hasil kegiatan. Pengukuran hasil digunakan untuk melihat efektifitas kegiatan kampanye yang dilakukan. Kita bisa menggunakan ukuran perbandingan sebelum dan sesudah kampanye. Dalam kampanye kesehatan pengukuran hasil kegiatan kampanye dapat dilihat dari bagaimana penerimaan masyarakat terhadap pesan yang disampaikan. Disamping itu juga bisa dilihat dari penurunan kasus DBD setelah kampanye dilakukan. Peran humas dalam mengelola informasi sangat menentukan dalam perubahan sikap masyarakat, karena menurut teori integrasi informasi, setiap informasi berpotensi untuk merubah sikap masyarakat, jika organisasi dapat mengelolanya dengan baik. Mengingat kegiatan pencegahan dan penanggulangan DBD berhubungan dengan sikap dan perilaku masyarakat, maka kampanye kesehatan tentang kebersihan lingkungan dan perilaku hidup sehat dapat diangkat oleh humas untuk membantu mensukseskan pencegahan dan penanggulangan DBD.
2. Melakukan koordinasi dengan Dinas Kesehatan Kota dan instansi lain.

Untuk mengefektifkan penanggulangan DBD maka perlu dilibatkan beberapa instansi di lingkungan Pemerintah. Dinas Kesehatan Kota dan jajarannya (puskesmas dan pustu) sebagai instansi *leading sector* bertanggung jawab secara teknis dalam penanggulangan kasus. Instansi lain yang perlu dilibatkan adalah rumah sakit sebagai tempat rujukan bagi perawatan pasien yang terkena kasus. Dinas Kebersihan dan Pertamanan yang bertanggung jawab dalam koordinator kebersihan lingkungan warga. Asisten II yang membidangi Kesra, Dinas Kominfo yang akan membantu penyebaran informasi dan tata laksana penanggulangan kasus. Dinas Pengelola Keuangan dan Aset yang akan membantu dari segi anggaran. Pihak Kecamatan dan Kelurahan dan Badan Pemberdayaan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam menggerakkan potensi masyarakat untuk terlibat aktif dalam penanggulangan kasus. Peran humas

sangat penting dalam melakukan koordinasi antar SKPD sehingga diperoleh kebijakan yang terintegrasi dalam penanggulangan kasus DBD. Bentuk komunikasi yang dapat dimainkan oleh humas dalam kegiatan koordinasi adalah komunikasi horizontal. Pesan pada komunikasi horizontal berhubungan dengan tugas koordinasi, pemecahan masalah, dan saling memberikan informasi. (Arni Muhammad : 2011 : 121). Komunikasi horizontal mempunyai tujuan:

- a. Mengkoordinasikan tugas-tugas.
- b. Saling membagi informasi untuk perencanaan dan aktivitas.
- c. Memecahkan masalah yang timbul di antara orang-orang yang berada dalam tingkat yang sama.
- d. Menjamin pemahaman yang sama terhadap permasalahan yang muncul
- e. Mengembangkan dukungan interpersonal
- f. Menyelesaikan permasalahan secara bersama.

Dalam rangka membangun komunikasi yang merupakan kunci terwujudnya hubungan harmonis tersebut, Humas diharuskan membangun hubungan baik (yang merupakan bagian strategi komunikasi) dengan setiap SKPD dan stakeholder. Karena dengan hubungan baik, tujuan dari humas sendiri dan tujuan organisasi secara keseluruhan dapat terlaksana. Apalagi pada humas pemerintah, opini publik yang positif dan dukungan publik atas setiap kebijakan dan program pemerintah menjadi tujuan utama.

1. Menjalinkan kerjasama dengan pihak media untuk menyampaikan informasi tentang Kasus DBD dan cara penanggulangannya.

Komunikasi massa dengan menggunakan media merupakan suatu langkah yang tepat sesuai dengan definisi komunikasi massa yang disampaikan oleh Bittner (Rahmad, 2003 : 188) yakni komunikasi massa adalah pesan yang dikomunikasikan melalui media massa pada sejumlah orang. Produk media dalam hal ini berupa pesan-pesan kesehatan harus disebar secara terus menerus. Media massa secara pasti mempengaruhi pemikiran dan tindakan khalayak. Salah satu faktor penting yang mempengaruhi tercapainya suatu tujuan bersama adalah adanya penerimaan informasi, pengetahuan dan keserempakan dalam pelaksanaan kegiatan secara bersamaan oleh semua orang. (Yuliandre Darwis : 2012). Dengan adanya media massa ketika sebuah pesan dan informasi disampaikan, maka pesan tersebut diterima secara bersamaan oleh ribuan bahkan jutaan orang. Inilah salah satu fungsi komunikasi massa yaitu menciptakan keserempakan dalam proses penyebaran informasi dan pesan-pesannya. Serempak berarti khalayak bisa menikmati media massa tersebut secara bersamaan. Menurut teori integrasi informasi, akumulasi informasi yang diserap oleh masyarakat akan merubah masyarakat terhadap objek pesan yang disampaikan. Jika humas menyampaikan pesan lewat media secara berkesinambungan dengan bobot penilaian

yang tinggi (mendesign bahwa informasi ini penting) maka masyarakat akan menanggapi bahwa ini adalah pesan yang penting untuk diterapkan. Humas memegang peran sentral dalam hubungannya dengan media. Menurut (Ruslan : 2002) strategi humas yang dikenal dengan bauran humas diantaranya adalah publikasi dan menciptakan berita. Setiap fungsi dan tugas humas adalah menyelenggarakan publikasi atau menyebarkan informasi melalui berbagai media tentang aktivitas atau kegiatan organisasi yang pantas diketahui oleh publik. Dalam hal penanggulangan kasus DBD, maka seyogyanya humas mempublikasikan perkembangan kasus dan setiap tindakan yang telah dilakukan oleh pemerintah. Hal ini sesuai dengan prinsip transparansi pembangunan. Konsep transparansi menunjukkan suatu keadaan dimana segala aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah oleh para pengguna dan stakeholders yang membutuhkan.

Transparansi merupakan konsep yang sangat penting dalam praktek *good governance*. *Governance* dinilai baik atau buruk salah satunya ditentukan oleh tingkat transparansi di dalam pemerintahan. Buruknya transparansi pemerintahan di Indonesia menunjukkan bahwa *good governance* masih jauh dari harapan.

Transparansi juga memiliki keterkaitan yang erat dengan akuntabilitas publik karena dengan mewujudkan transparansi maka pemerintah setidaknya-tidaknya telah mempermudah warga untuk mengetahui tindakannya, rasionalitas, serta membandingkan dengan system nilai yang ada. Tanpa transparansi maka tidak akan ada akuntabilitas publik (Agus Dwiyanto, 2008 : 228). Ada tiga indikator yang dapat digunakan untuk mengukur tranparansi pelayanan publik.

- a. Indikator pertama adalah :mengukur tingkat keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam program pencegahan dan pemberantasan DBD maka proses pelayanan terhadap penderita DBD dan pelaksanaan *fogging* harus dijelaskan secara terbuka kepada masyarakat kepada terbuka di media, dan harus dilakukan terus menerus.
- b. Indikator kedua adalah seberapa mudah peraturan dan prosedur pelayanan dapat dipahami oleh pengguna dan stakeholders yang lain. Dalam hal ini pesan yang disampaikan di media harus menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh masyarakat. Aturan pencegahan dan penanganan kasus DBD diharapkan bisa dimengerti oleh masyarakat, sehingga masyarakat bisa melaksanakan dengan baik.
- c. Indikator ketiga dari tranparansi pelayanan publik adalah kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam hal ini pesan -pesan kesehatan tentang cara pencegahan dan penanggulangan DBD dapat diakses oleh masyarakat secara mudah dimana saja dan kapan

saja. Pemanfaatan media *online* akan membantu terwujudnya indikator ketiga ini.

Informasi mengenai tindakan pemerintah, misalnya alasan yang melatar belakangi tindakan, bentuk tindakan serta waktu dan cara melakukan tindakan, harus tersedia bagi stakeholders dan masyarakat luas. Dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat luas untuk mengetahui berbagai informasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan, maka dapat mempermudah upaya masyarakat dalam menilai keberpihakan pemerintah terhadap kepentingan publik. Masyarakat secara mudah dapat menentukan apakah akan memberikan dukungan kepada pemerintah, atau sebaliknya, kritik dan protes perlu dilakukan agar pemerintah lebih berpihak kepada kepentingan publik. Lebih dari itu, hak untuk memperoleh informasi adalah hak asasi dari setiap warga Negara agar dapat melakukan penilaian terhadap kinerja pemerintah secara tepat sesuai dengan semangat Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik. Untuk melaksanakan hal ini humas harus mampu menjalin kerjasama dengan pers (media). Untuk itu diperlukan kemampuan humas untuk menjalin hubungan baik dengan kalangan media massa. Pejabat humas seringkali kesulitan menyiasati redaktur media massa agar siaran persnya dimuat tanpa disensor. Secara teori, keberhasilan seorang pejabat humas diukur dari kemampuan mereka membuat sebanyak mungkin siaran persnya dengan biaya yang minimal. Rumusnya, besar kolom berita yang dimuat dikalikan dengan harga iklan permilimeter. Jika biaya yang harus dikeluarkan hanya sepuluh sampai tigapuluh persen saja, humas sudah dapat dikategorikan humas yang professional. (Linggar Anggoro, 2008 : 133). Berikut beberapa kiat humas dalam menjalin hubungan dengan media massa :

- a. Kiat pertama, menyiasati media massa adalah menempatkan staf humas professional yang memiliki kemampuan menulis. Akan sangat baik jika ia mantan wartawan. Dengan pemahamannya pada karakter setiap penerbitan pers, praktisi humas akan mampu mengemas informasi yang ingin diterbitkannya, sesuai jiwa media yang menjadi sasarannya. Pengetahuannya tentang nilai berita akan sangat mempengaruhi pembuatan berita yang telah disusun praktisi humas.
- b. Kiat kedua, humas harus dekat dengan wartawan. Dalam hubungan atau tidak dalam hubungan dinas, humas harus menyediakan waktunya untuk bergaul dengan mereka. Binalah komunikasi pribadi (*interpersonal communication*) yang baik dengan wartawan dimana dan kapan saja.
- c. Kiat ketiga, humas mesti sudi bekerja keras. Banyak humas yang mampu menyusun siaran pers, tetapi sangat langka yang mau bertindak sebagai wartawan. Mereka merasa cukup mengundang wartawan untuk menghadiri suatu acara atau konferensi pers. Staf humas yang professional harus

bisa mengubah diri menjadi wartawan. Semua fakta yang menarik harus bisa dikumpulkan, dan disusun selayaknya berita. Semuanya harus dikerjakan ditempat kejadian secara cepat dan segera dibagikan kepada wartawan yang hadir. Ini penting, agar berita bisa diterbitkan sesuai dengan keinginan humas. Naskah berita juga dikirim ke media yang tidak mengirimkan wartawannya. Dengan bantuan facsimile atau modem.

2. Mengidentifikasi opini publik yang berkembang dan memberikan tanggapan terhadap keluhan masyarakat sehingga membangun citra positif instansi Pemerintah Kota Padang sebagai institusi yang peduli dan tanggap dalam menyelesaikan kasus DBD.

Salah satu tugas humas adalah melakukan riset untuk mengetahui opini publik yang sedang berkembang. Seiring dengan kemajuan teknologi, industri media massa menjadi semakin banyak dan beragam. Persaingan di antara media semakin ketat dalam memperoleh berita yang sensasional. Sudah menjadi rahasia umum bahwa berita yang menjadi topik hangat adalah berita yang mengandung suatu masalah yang kontroversial ataupun hal-hal buruk yang sedang menimpa seorang tokoh, institusi atau pemerintah. Terutama bila isu yang muncul tersebut memiliki dampak tertentu (biasanya dampak buruk) pada masyarakat. Semakin sering sering topik tersebut dibicarakan publik, semakin giat para wartawan menggali topik tersebut dan memburu narasumber. Adegium "*bad news is a good news*" membuat awak media selalu mencari berita yang sensasional. Topik (permasalahan) sensasional yang sering dibicarakan di media terutama akan membentuk opini publik di masyarakat. Opini publik yang negatif akan membuat masyarakat menjadi tidak percaya (*untrust*) kepada institusi dan pemerintah daerah. Jangan sampai opini publik yang negatif berkembang menjadi sebuah isu dan krisis sehingga citra Pemko Padang menjadi jelek. Karena pada saat isu beredar reputasi institusi menjadi taruhan. Reaksi manajemen isu yang efektif disadarkan kepada bagaimana mengidentifikasi isu di awal perkembangannya dan memberikan reaksi yang terorganisasi dalam upaya menganalisis isu yang beredar di wilayah publik. Harus diingat bahwa mengelola isu seharusnya tidak dianggap sebagai kegiatan defensif. Sifat manajemen isu sejatinya adalah proaktif, antisipatoris, dan terencana. Ada beberapa pendekatan yang dapat dilakukan dalam menganalisis sebuah isu (Firzan Nova, 2011 : 250), yaitu :

- a. Pendekatansystem(*systemapproach*). Pendekatan sistem terhadap manajemen isu merujuk pada teori system dan manajemen bisnis. William G. Scott (1961) mengatakan bahwa organisasi adalah sebuah sistem dimana semua bagian saling berhubungan dan berinteraksi satu

sama lain. Dalam pendekatan ini ada dua tujuan manajemen isu yaitu : menimalisir kejutan dengan berfungsi sebagai sistem peringatan dini (*early warning system*) bagi ancaman potensial serta mempromosikan respons yang lebih sistematis dan efektif dengan bertindak sebagai kekuatan koordinasi dan intergrasi di dalam organisasi,

- b. Pendekatan strtejik. Pendekatan ini mempertimbangkan berbagai faktor seperti keputusan kajian strategik, proses organisasi, perilaku manaejemen dan perilaku sosio politik untuk mengembangkan suatu pemahaman atau peristiwa yang terjadi dan aksi organisasi.
- c. 3 Pendekatan retorik. Pendekatan ini dikembangkan oleh dengan mengidentifikasi tiga masalah yaitu : 1) organisasi memiliki wewenang yang sama dengan pemerintah ketika berhubungan dengan kebijakan publik, 2) memandang isu sebagai sebuah masalah yang belum terselesaikan dan siap untuk sebuah keputusan, 3) merekomendasikan tiga respons terhadap isu yaitu reaktif, *adaptif* dan *catalytic*.
- d. Pendekatan terintegrasi. Pendekatan ini menjelaskan bahwa dialog aktif dan keterlibatan antara organisasi dengan publiknya merupakan cara yang paling efektif dalam mengelola isu.

Untuk mengatasi agar opini negatif tidak berkembang menjadi isu dan krisis, humas pemko padang berkewajiban melakukan riset terhadap opini publik yang ada di masyarakat tentang penanganan dan pencegahan DBD. Riset bisa dilakukan melalui analisis isi berita pada media, tanggapan surat pembaca, dan tanggapan masyarakat langsung terhadap kinerja pemerintah daerah. Dalam program pencegahan dan pemberantasan DBD, diperlukan kesan pemerintah daerah yang tanggap dan cepat dalam penanganan kasus. Pelayanan kesehatan yang cepat dan tidak berbelit-belit akan memberikan kepuasan terhadap publik, sehingga muncul opini publik yang positif terhadap kinerja pemerintahan Pemko Padang (Mardia Nelisna, 2013). Untuk itu setiap opini publik yang negatif muncul di masyarakat, humas harus proaktif untuk menanggapi. Setiap keluhan masyarakat yang muncul di surat pembaca pada surat kabar harus dijawab oleh humas. Keluhan masyarakat pada radio dan televisi daerah pada acara interaktif juga harus direspon oleh humas. Disini diperlukan koordinasi dengan Dinas Kesehatan sebagai instansi teknis yang mengetahui seluk beluk penanganan kasus. Kemampuan humas mengatasi opini publik yang negatif akan membangun citra positif instansi Pemerintah Kota

Padang sebagai institusi yang peduli dan tanggap dalam menyelesaikan kasus DBD. *Branding* (pencitraan) yang mencontohkan gambaran tentang pentingnya kebiasaan hidup sehat dan menjaga lingkungan yang bersih dengan gerakan 3 M akan membuat masyarakat lebih mudah memahami pesan yang disampaikan. Dengan *brand* ini

juga akan mampu mempengaruhi dan mengajak masyarakat untuk mengikuti program yang dianjurkan. *Branding* harus dilakukan dengan perencanaan komunikasi yang baik, sehingga *brand* dapat dikenal dengan baik dan mencapai target yang diinginkan. *Branding* yang baik adalah memilih tipe aktivitas *brand* yang disesuaikan dengan situasi pencapaian nilai *brand* itu sendiri. *Brand* yang belum dikenal, harus fokus kepada *awareness building*. *Brand* yang sudah dikenal tetapi kurang pemahaman, berarti perlu kerja keras untuk menjelaskan apa yang bisa diberikan *brand* kepada *audiens*. *Brand* yang sudah dikenal dan dipahami, harus dicari kegiatan yang akan meningkatkan minat mencoba. Kegiatan ini sering disebut *brand activation*. *Brand* yang sudah dikenal, dipahami harus dipikirkan untuk membuat publik loyal. Ini adalah tahapan yang disebut dengan proses pembinaan loyalitas *brand*. Pada tahap ini *brand* sudah dikategorikan sebagai *strong brand*. (Yuliandre Darwis, 2012).

3. Melakukan negosiasi dengan pihak swasta dan stakeholder yang terkait untuk ikut terlibat dalam penanggulangan Kasus DBD

Keterampilan untuk melobi melalui pendekatan pribadi dan kemampuan bernegosiasi sangat diperlukan bagi seorang humas. Tujuan lobi adalah untuk mencapai kesepakatan atau perolehan dukungan dari individu dan lembaga yang berpengaruh terhadap program yang kita laksanakan. (Firsan Nova : 2011). Dalam penanganan kasus DBD humas harus mampu melobi instansi lain untuk ikut bersama berpartisipasi aktif dalam penanggulangan kasus, termasuk swasta untuk turut berpartisipasi dalam kegiatan penanggulangan kasus (seperti penggunaan dana CSR perusahaan) sebagai wujud kepedulian perusahaan terhadap masyarakat. Dalam hal penganggaran, humas juga diharapkan bisa berperan dalam melakukan negosiasi dengan pihak DPRD serta Tim Anggaran Pemerintah Daerah. Disamping itu kemampuan dan keterampilan lobi dan negosiasi humas akan menghasilkan keputusan yang *win-win solution*.

## Penutup

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan humas Pemko Padang belum melaksanakan fungsi strategisnya, aktivitas humas Pemko Padang baru sebatas melakukan aktivitas rutin. Peran humas dalam mensukseskan program pencegahan dan pembentasan DBD juga belum terlihat. Walaupun kasus DBD di kota Padang sudah dalam kondisi yang mengkhawatirkan. Mengingat kota Padang sudah menjadi daerah endemis kasus DBD dengan kondisi yang mengkhawatirkan, maka peran aktif Humas sangat diharapkan. Peran humas dalam mensukseskan penanggulangan kasus DBD ini harus didukung oleh semua pihak terutama partisipasi aktif masyarakat. Jika kasus DBD dapat kita tekan, derajat kesehatan masyarakat Kota Padang dapat meningkat.

Dalam rangka implementasi UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, salah satu aspek tugas dan fungsi humas adalah pelayanan informasi publik. Untuk itu setiap badan publik harus menyediakan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi. Mengingat Dinas Kesehatan Kota Padang adalah instansi teknis dengan upt teknis berupa puskesmas (22 buah) dan pustu (58 buah) yang tersebar maka keberadaan PPID di Dinas Kesehatan Kota hendaknya menjadi perhatian bagi Kepala Daerah.

#### Daftar Pustaka

- Anggoro, Linggar, (2008). *Teori & Profesi Kehumasan*, Jakarta : Bumi Aksara
- Balai Penerbit Fakultas Kedokteran Universitas Indonesia, (1999). *Demam Berdarah Dengue*, Jakarta.
- Bappeda Kota Padang, *RPJM Kota Padang 2009-2014*
- Cultip, Center, Broom. 2009. *Efective Public Relation*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Departemen Kesehatan RI (2007). *Pemberantasan Sarang Nyamuk Demam Berdarah Dengue (PSN DBD)*. Direktorat Jenderal Pengendalian Penyakit dan Penyehatan Lingkungan.
- (2006). *Pemberantasan Sarang Nyamuk Demam Berdarah Dengue (PSN DBD) oleh Juru Pemantau Jentik (Jumantik)*, Direktorat Jenderal Pengendalian Penyakit dan Penyehatan Lingkungan, Jakarta.
- (2005). *Pencegahan dan Pemberantasan Demam Berdarah Dengue di Indonesia*, Direktorat Jenderal Pengendalian Penyakit dan Penyehatan Lingkungan, Jakarta.
- Dinas Kesehatan Provinsi Sumatra Barat (2011) *Laporan Tahunan Dinkes Provinsi Sumatra Barat*.
- Dinas Kesehatan Kota, (2008-2012) *Laporan Tahunan Bidang Pemberdayaan Masyarakat dan Kesehatan DKK Padang*
- Darwis, Yuliandre, 2012 : *Meningkatkan Kesadaran dan Peran Aktif Masyarakat Dalam Pencapaian target Millenium Development Goals (MDGs) 4 dan 5 di Indonesia Mellalui Startegi Komunikasi dan Branding*, paper.
- Dwiyanto, Agus.2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Gajah Mada Uversity Press
- Hasan, Erliana. 2010. *Komunikasi Pemerintahan*, Bandung : Refika Aditama
- Kusriastuti, Rita. *Data Kasus Demam Berdarah Dengue perbulan di Indonesia Tahun 2009, 2010 dan Tahun 2011* (On Line). Dari : [http://www.penyakitmenular.info/\(01 April 2012\)](http://www.penyakitmenular.info/(01 April 2012))
- Little John, SW,1995, *Theories of Human Communication* (fifth edition) Berlmart Wadsworth Publishing Company California
- Muhammad, Arni, 2011. *Komunikasi Organisasi*, Jakarta : Bumi Aksara
- Nova, Firzan.2011. *Crisis Public Relations*, Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Nelisna, Mardia, 2013. *Sentuhan Humas Dalam Pencegahan dan Penanggulangan DBD*, Harian Singgalang, 18 Maret 2013
- Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 30 Tahun 2011
- UU No 22 Tahun 1999 Tentang *Pemerintahan Daerah* : Undang\_Undang No 36 tahun 2009 Tentang *Kesehatan*. UU No 18 Tahun 2008 *Tentang Keterbukaan Informasi Publik*
- WHO dan Departemen Kesehatan RI, (2000). *Pencegahan dan Penanggulangan Penyakit Demam Dengue dan Demam Berdarah Dengue*, Terjemahan dari WHO Regional Publication SEARO No. 29 “ *Prevention and Control of Dengue and Dengue Haerrhagie Fever*”.
- WHO, (1998), *Demam Berdarah Dengue Diagnosis, Pengobatan, Pencegahan dan Pengendalian*, Alih Bahasa Monica Ester, SKp, Penerbit EGC, Jakarta.

