

REVITALISASI FUNGSI HUMAS PEMERINTAH DALAM TATA KELOLA INFORMASI DI BIRO HUMAS PEMPROV JABAR

Syarif Budhirianto¹, Risa Sunarsi²

^{1,2}Balai Pengkajian dan Pengembangan Komunikasi dan Informatika (BPPKI) Bandung

Jl.Pajajaran No.88 Bandung, Jawa Barat 40173

Telp.022-6017493, Fax.022-6021740

e-mail: syarifbudhi@gmail.com, risastoni@gmail.com

Diterima :21 Juli 2017 | Direvisi : 21 Juli 2017 | Disetujui : 31 Juli 2017

Abstrak

Hubungan masyarakat (humas) pemerintah dalam menyampaikan informasi tentang program dan kinerja pemerintah kepada masyarakat, dituntut menyesuaikan dengan dinamika teknologi informasi dan komunikasi yang sangat cepat. Upaya revitalisasi urgen dilakukan dalam penelitian ini, yaitu bagaimana fungsi humas pemerintah dalam tata kelola informasi agar lebih optimal dimanfaatkan masyarakat. Penelitian ini bersifat kualitatif dengan informan kunci yang dipilih secara purposif sesuai kompetensi di bidangnya, sedangkan teknik analisis berdasar pemaknaan teks dalam bentuk transkrip. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum Biro Humas Pemprov Jabar sebagian besar telah melaksanakan tata kelola informasi publik dengan standar pelayanan yang baik, namun diperlukan perubahan paradigma baru sesuai tuntutan informasi yang lebih transparan dan aktual, yaitu memberikan penguatan fungsi perbaikan pelayanan publik yang lebih terarah dan komprehensif, serta membangun citra dan reputasi lembaga kehumasan. Kemampuan sumber daya manusia perlu dilakukan pembenahan untuk mendapat petugas humas yang kompeten dan profesional dibidangnya sesuai Standar Kerja Nasional Indonesia.

Kata kunci: revitalisasi, humas pemerintah, tata kelola.

REVITALIZATION OF FUNCTIONS GOVERNMENT PUBLIC RELATION IN GOVERNANCE INFORMATION ON BUREAU OF PUBLIC RELATION AT JABAR PROVINCE

Abstract

Public relations (PR) government in conveying information about the program and the performance of the government to the public, are required to adjust to the dynamics of information and communication technologies is very fast. Urgent revitalization efforts carried out in this study, namely how the function of public relations in information governance to be more optimally utilized by the public. This research is qualitative with key informant selected purposively according to competence in the field, while the analysis technique based on the meaning of text in transcript form. The results showed that in general the Public Relations Bureau of the provincial government have largely been implementing information governance public with good service standards, but needed new paradigm shift according to the demands of information more transparent and real-time, which provides reinforcement function of improving public services more purposeful and comprehensive, as well as building the image and reputation of public relations agencies. The ability of the human resources needed to reform to get the public relations officer of competent and qualified professional in accordance Indonesian National Employment Standards.

Keywords: revitalization, government public relations, governance.

PENDAHULUAN

Keberadaan humas pemerintah (*Government Public Relations*) menjadi isu yang mengemuka saat ini, dimana revitalisasi merupakan usaha yang tepat untuk meningkatkan pelayanan informasi publik yang lebih baik. Oleh karena di tataran pemerintah pusat dan daerah kerap terjadi miskomunikasi dan

informasi kepada masyarakat, banyak tahap-tahap pembangunan yang semestinya diketahui masyarakat kenyataannya tidak diketahui secara transparan. Bahkan sebaliknya, dengan dinamika media komunikasi ke berbagai bentuk sosial media membuat isu-isu positif pemerintahan “terbenam” dengan informasi lain.

Sebagai penyampai informasi pemerintahan, humas pemerintah juga berfungsi untuk menyikapi berbagai isu-isu berita yang berkembang saat ini, sehinggamasyarakat memperoleh terpaan informasi yang benar, terlebih saat sekarang ini banyak kemunculan informasi yang kurang akurat. Sebut saja isu yang menjadi trending topik di tahun 2017 adalah terkait dengan Pemilihan Kepala Daerah (pilkada) serentak di 101 daerah di Indonesia, dan juga tentang maraknya berita-berita bohong (*hoax*) yang beredar di masyarakat. Isu-isu inisejatinnya peran humas bisa memberi andil untuk mengklarifikasi, agar masyarakat diberi pemahaman yang baik dalam proses pendidikan politik.

Untuk itu, peran dari Pejabat Pengelola Informasi sebagai penyampai informasi (*leading sector*) pada humasnya pemerintah, memunyai peran strategis untuk merevitalisasi peran dan fungsinya secara revolusioner (cepat, aktual, bersifat global, serentak dan interaktif). Dengan demikian, fungsi GPR merupakan komunikator publik "*news maker*" sedangkan publik sebagai "*news getter*" (Freddy Tulung pada Bakohumas di Surabaya Tahun 2016)). Peran humas juga dituntut meningkatkan kinerja setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) agar semua dapat terlibat secara sinergis dan terkoordinasi dengan baik, yang akhirnya untuk meningkatkan produktivitas kinerja.

Produktifitas akan tercapai bila kemajuan TIK dapat di *absorb* secara optimal sesuai fungsinya, sehingga aspek kehidupan informasi dan komunikasi dapat diakomodasi dengan berbagai aplikasi teknologi elektronik, seperti sekarang ini sudah menjadi trend aplikasi dengan berbagai huruf yang dimulai dengan awalan e, seperti *e-commerce*, *e-government*, *e-education*, *e-library*, *e-journal*, *e-edicine*, *e-laboratory*, dan sebagainya. Oleh karena itu dalam arus gencarnya globalisasi, demokratisasi dan perkembangan TIK yang masif, humas juga harus bisa memosisikan diri untuk meningkatkan layanan publik.

Upaya revitalisasi dan transformasi di lingkungan humas pemerintah, akan terjadi perubahan dinamika positif menuju terwujudnya pemerintahan yang baik (*good governance*) yang berbasis TIK. Dan yang terpenting yang harus dicermati adalah sektor pemerintah merupakan pendorong serta fasilitator dalam keberhasilan berbagai kegiatan pembangunan. Oleh karena itu keberhasilan pembangunan yang di ekspose melalui *e-government* harus didukung oleh kecepatan arus informasi antar instansi agar terjadi keterpaduan

sistem antara pemerintah dengan pihak pengguna lainnya.

Humas pemerintah daerah saat ini masih menemui kendala dalam merespon isu-isu berita/informasi yang berkembang di masyarakat, bahkan selalu kalah perannya dengan media lain dalam merekonstruksi informasi yang benar. Mereka masih beranggapan bahwa *e-government* hanya membuat *website* saja/portal sedangkan konten dan desiminasi tidak terlaksana secara optimal, padahal upaya desiminasi kebijakan dan program pemerintah sesuai Inpres Nomor 9 Tahun 2015, Tentang Pengelolaan Informasi Publik, perlu dilakukan secara sinergis dengan sarana infrastruktur informasi yang dimiliki, bahkan sasaran publik perlu ditransformasi yang lebih optimal, sehingga *agenda setting* yang disusun memiliki kemampuan membentuk opini publik.

Tata kelola informasi sangat urgen dilakukan humas pemerintah yang selalu mengedepankan pelayanan informasi publik, diminta atau tidak disaat intensitas dan terpaan informasi yang kuat dari berbagai media. Minimal humas pemerintah memberi telaahan kepada masyarakat untuk memanfaatkan media yang berbasis *online*, untuk *search* kembali berita-berita yang dianggap kurang kredibilitasnya. Dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 pasal 7 juga mengamanatkan bahwa setiap badan publik wajib membangun dan mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi untuk mengelola informasi publik secara baik dan efisien sehingga dapat memberikan akses dengan mudah, bahkan tata kelola informasi dapat menjamin penyediaan informasi yang mudah, cermat, cepat dan akurat.

Berdasar kenyataan tersebut, maka fokus penelitian yang dikaji adalah bagaimana revitalisasi fungsi humas pemerintah dalam tata kelola informasi publik agar lebih optimal dimanfaatkan masyarakat, dimana fungsinya selama ini dipandang pasif dan tidak proaktif dalam memberikan pelayanan informasi, serta kultur pikiran para pejabat dan petugas humas yang ada masih cenderung "*to be served*" daripada "*to serve public*". Disamping itu lemahnya struktur kelembagaan humas dan sumber daya pegawai di sebagian instansi pemerintahan yang cenderung mengabaikan kompetensi dan profesionalitas kehumasan.

Adapun manfaat penelitian ini adalah: 1. Sebagai bahan kebijakan Kementerian Komunikasi dan Informatika dalam pengelolaan informasi publik dan pelayanan informasi kepada masyarakat sesuai Inpres Nomor 9 Tahun 2001 dan Undang-Undang

Nomor 14 Tahun 2008 ; 2. Bagi humas di pemerintahan pusat atau daerah dapat meningkatkan lagi pelayanan informasi kepada masyarakat, baik terkait sistem kinerja internal pemerintah, ataupun memberi pengkayaan terhadap informasi yang menjadi trending topik berita saat ini.

Landasan Konsep

Penelitian tentang kehumasan sudah banyak dilakukan, seperti penelitian yang baru dilakukan oleh Belinda Devi Larasati dan Firda Zulivia Abraham (2016), yaitu tentang Peran Humas Pemerintah sebagai Fasilitator Komunikasi pada Biro Humas Pemprov Kalimantan Selatan. Dalam penelitiannya menggunakan teori Dozier, mengemukakan bahwa peran fasilitator komunikasi pada Biro Humas kurang optimal sebagai akibat dari aksesibilitas informasi yang kurang. Informasi pemerintahan yang seharusnya dapat diakses pada *website* maupun media sosial yang telah tersedia tidak berjalan maksimal, begitu juga pada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) utama yang perannya dipegang Biro Humas yang seharusnya di akses melalui *e-government* tidak tersedia.

Penelitian lainnya yang juga baru dilaksanakan oleh Rachmat Kriyantono (2015) tentang Konstruksi Humas dalam Tata Kelola Komunikasi Lembaga Pendidikan Tinggi di Era Keterbukaan Informasi Publik, sebagai bagian fungsi pelayanan publik. Dalam kajian yang menggunakan prinsip-prinsip teori *Excellence* (*excellence theory in public relations*) yang mendominasi kajian humas menunjukkan bahwa secara umum humas dan lembaga terkait telah melaksanakan tata kelola komunikasi dengan standar cukup baik, meskipun tidak semua prinsip *excellence* diadopsi sama/ perlu perubahan paradigma agar humas juga fokus pada publik internal, bukan hanya eksternal menempatkan humas pada posisi yang lebih tinggi dalam struktur kelembagaan dengan kewenangan yang lebih baik serta perlu peran pimpinan dalam menyediakan sumber daya yang baik.

Konklusi dari dua penelitian di atas lebih menekankan pada sisi pendekatan komunikasi dan media yang digunakan, baik berupa pernyataan-pernyataan verbal terkait tata kelola komunikasi yang dialaminya, ataupun mengeksplorasi konstruksi para informan tentang kemampuan yang harus dimiliki praktisi humas agar dapat melaksanakan fungsinya. Disamping itu, humas yang berfungsi sebagai *network* dengan publik dan lembaga lainnya, diperlukan hubungan harmonis dengan para

stakeholders agar mampu mengidentifikasi masalah dan solusinya. Sedangkan pada penelitian ini, selain diperlukan penguatan (*enrichment*) dari perspektif komunikasi seperti pada penelitian terdahulu, juga mengedepankan revitalisasi peran pemerintah daerah sebagai inisiator, komunikator dalam menjalankan fungsinya sebagai *government public relations*, baik dari aspek tata kelola kehumasan ataupun mereposisi kembali sumber daya pegawai kehumasan sesuai dengan kompetensi, sehingga peran dan fungsi humas sebagai media informasi dan komunikasi berjalan secara optimal.

Dalam konteks teoritis, revitalisasi hubungan masyarakat (humas) pemerintah adalah dalam posisinya yang kurang efektif serta mengalami degradasi dalam fungsi pemerintahan harus diperbaiki dan dibentuk kembali sehingga fungsinya menjadi efektif kembali secara optimal, setelah ada upaya-upaya memaksimalkan fungsinya. Hal itu diperlukan kemampuan manajerial untuk mengidentifikasi isu dan masalah (*expert prescriber*) yang berkembang saat ini untuk memfasilitasi komunikasi dua arah timbal balik antara lembaga dan publik (*communication facilitator*), dan *problem solving facilitator*, yaitu membantu pimpinan memecahkan masalah serta mengawal implementasi (Kriyantono, 2014).

Penelitian ini urgen dilakukan akibat perkembangan teknologi dan demokratisasi memasuki era keterbukaan informasi (Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008) yang berlaku 1 Mei 2010 lalu, yang memberi kewajiban kepada setiap badan publik untuk membuka akses bagi setiap pemohon informasi publik, terutama yang berkenaan dengan penyelenggaraan negara. Sehingga diperlukan sumber daya manusia yang produktif dan berdaya saing, sehingga berbagai informasi dan komunikasi yang dibutuhkan masyarakat, baik diminta atau tidak dapat diwujudkan secara mandiri, dinamis, dan transparan. Ini seiring dengan kemajuan TIK, bahwa praktek humas pemerintah (*government public relations*) sudah bergeser dari interpersonal komunikasi ke arah komunikasi interaktif, maka diperlukan strategi dan taktik komunikasi dengan melayani informasi yang akurat dan berjalan secara dua arah dan dapat bergandengan tangan dengan masyarakat dalam membuat kebijakan publik.

Baker (1997), menyatakan terdapat empat strategi dalam melihat pendekatan ke humas pemerintah, yaitu: fokus kepada tujuan humas dalam melakukan komunikasi politik; melayani informasi; membentuk citra positif institusi; dan merangkul umpan balik dari publik. Baker juga menyatakan

bahwa tugas mendengarkan umpan balik adalah *the most misunderstood strategic task of government relations*, untuk itu diperlukan informasi yang terjaga keakuratannya, kebenarannya, dan tidak menyesatkan (dalam Idris, 2015). Sedangkan dalam definisi Grunig & Hunt (1984), bahwa humas adalah manajemen komunikasi, maka hal ini menimbulkan tantangan bagi humas untuk membangun dan mengembangkan sistem tata kelola informasi publik secara baik dengan menerapkan standar-standar penyebaran informasi sesuai profesinya.

Oleh karena itu kemampuan manajerial humas harus dimiliki, yaitu kemampuan manajerial komunikasi dan kemampuan teknis komunikasi. Kemampuan manajerial adalah kemampuan mengidentifikasi isu dan masalah (*expert prescriber*), mediator atau memfasilitasi komunikasi dua arah timbal balik antara lembaga dan publik (*communication facilitator*), dan *problem solving facilitator*, yaitu membantu pimpinan memecahkan masalah serta mengawal implementasi pemecahan masalah itu. Dalam teori *excellence* juga dikemukakan Kent & Taylor (2007), humas adalah: fungsi strategis manajemen (*involment*); bagian koalisi dominan dan langsung berkomunikasi dengan *top management (empowerment)*; terintegrasi ke dalam satu departemen sendiri (*integration*); fungsi manajemen yang terpisah dari fungsi manajemen yang lain (*independence*); harus melaksanakan fungsi manajer komunikasi bukan hanya teknis komunikasi (*managerial*); bersifat simetris dua arah dalam menjalin relasi publik (*symmetrical model*); sistem komunikasi internal bersifat simetris dua arah (*symmetrical internal communication*); fungsi humas dilaksanakan dengan berdasarkan ilmu pengetahuan (*knowledge*); adanya diversitas peran dalam menjalankan fungsi (*role diversity*); dan humas harus mengutamakan kode etik dan integritas profesi (*ethical public relations*) (Kriyantono, 2014).

Sementara itu kemampuan humas menurut Glen Broom and David Dozier pada dasarnya terbagi, yaitu sebagai teknis komunikasi dan manajer komunikasi. Teknis komunikasi (*the communication technician*) dalam peran ini menggunakan kemampuan teknis seperti menulis dan mendesain, ini fokus pada implementasi program dan aktivitas humas seperti menulis *news release*, mengedit majalah internal, dan mengembangkan *website*, humas berperan sebagai teknis dan tidak melakukan fungsi reset dan tidak terlibat dalam proses pengambilan keputusan (dalam Siswanto dan Abraham, 2016). Sedangkan *the expert prescriber*, humas diposisikan sebagai otoritas dalam aktivitas

komunikasi perusahaan dimana manajemen sangat bergantung pada humas untuk memberikan jalan keluar terhadap sebuah masalah. Dalam peran ini humas melakukan pengembangan dan memberikan arahan dan menyediakan solusi bagi organisasi, sebagaimana perannya sebagai berikut: (1). Sebagai *counselor, advicor, dan interpreter* suatu lembaga. *Counselor* adalah peran humas sebagai konsultan bagi top manajemen lembaga. *Advicor* adalah perannya sebagai penasihat bagi top manajemen lembaga. *Interpreter* sebagai penerjemah kebijakan top manajemen dan aspirasi publik lembaga; (2). Peran humas tidak hanya menjadi jurubicara, tetapi sebagai komunikator lembaga, yang menyampaikan pesan, selain bersifat informatif, persuasif, komunikatif, terjadi *mutual understanding* (saling pengertian) antara lembaga dan publiknya (Bratakusumah, 2016)

METODOLOGI PENELITIAN

Sifat penelitian ini adalah deskriptif dengan memberikan gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif dalam memecahkan dan menjawab permasalahan yang dihadapi pada situasi sekarang atau menjelaskan fenomena, karakteristik individual, situasi atau kelompok tertentu secara akurat. Menurut Hidayat (2010), penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk menemukan pengetahuan yang seluas-luasnya terhadap objek penelitian pada suatu masa tertentu. Sedangkan menurut Punaji (2010) penelitian ini adalah tujuannya untuk menjelaskan atau mendeskripsikan suatu peristiwa, keadaan, objek apakah orang, atau segala sesuatu yang terkait dengan variable-variabel yang bisa dijelaskan baik menggunakan angka-angka maupun kata-kata (interpretasi)

Dalam konteks kajian ini terkait dengan revitalisasi dan pengkayaan humas pemerintah yang ingin mengkonstruksi dan mereposisi kembali secara deskripsi, sehingga keberadaannya secara optimal memberikan pelayanan informasi dan komunikasi kepada masyarakat. Teknik pengambilan data dilakukan dengan wawancara, observasi, studi pustaka, dan studi dokumen. Adapun data yang terkumpul berupa pernyataan-pernyataan verbal informan dan data tertulis terkait tata kelola komunikasi yang dialaminya, selanjutnya dianalisis secara kualitatif yang disesuaikan dengan data di lapangan (Kriyantono, 2015).

Adapun seluruh hasil pengamatan dan wawancaranya dibuat suatu transkrip dalam bentuk tulisan yang rinci dan lengkap mengenai apa yang

dilihat dan didengar pada waktu wawancara, baik secara langsung maupun dari hasil rekaman. Selanjutnya teknik analisis/pengolahan data berdasar pada penangkapan makna dari teks, utamanya makna tersembunyi dalam transkrip teks yang dibuat. Dengan demikian, dapat menyimpulkan bagaimana makna dominan revitalisasi fungsi humas pemerintah dalam tata kelola informasi publik agar keberadaannya lebih optimal dimanfaatkan masyarakat.

Pemilihan informan sebagai sumber informasi bersifat *purposive* (disengaja), yakni ditentukan atas dasar: kapasitas, kredibilitas, pengalaman, dan kompetensi di bidang kehumasan sehingga dapat dijadikan rujukan (*sharing*) bagi peningkatan fungsi humas, baik di pemerintah provinsi, kabupaten dan kota serta institusi lainnya, sedangkan waktu wawancara dilakukan secara tatap muka pada bulan Februari 2017. Mereka yang dijadikan informan kunci (*key informan*) adalah: (1). Sonny Adisudarma Kepala Biro Humas Provinsi Jawa Barat; (2). H. Yana Suristriawan, Kepala Bagian Pengelolaan Informasi dan Protokol Humas Provinsi Jawa Barat; (3). Sri Wulan Murnaningsih, Kepala Bidang Komunikasi dan Informasi Publik Diskominfo Provinsi Jawa Barat; (4). Herry Pasya Sumbada, Kepala Bidang Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Elektronik Diskominfo Provinsi Jawa Barat; serta (5). Masnir Alwi, Praktisi dan Pemerhati Humas di Jabar (*Observers of Public relations*).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Keberadaan Humas dan Pelayanan Informasi

Pada masa lalu keberadaan humas pemerintah sebatas juru bicara pihak pemerintah (*gate keeper*), tetapi saat ini keberadaannya harus membuka diri menerima masukan informasi dari berbagai elemen masyarakat. Bratakusumah (2016) menyatakan, bahwa peran humas bukan sebatas jurubicara, tetapi sebagai komunikator lembaga yang menyampaikan pesan, bersifat informatif, persuasif, komunikatif dan terjadi *mutual understanding* antara lembaga dan publiknya.

Hasil wawancara dengan para informan sepakat bahwa keberadaan humas pemerintah saat ini dalam melakukan fungsinya dibidang komunikasi dan informasi, serta dalam menciptakan citra positif kepada masyarakat, diperlukan revitalisasi dan perubahan paradigma di bidang tata kelola informasi sebagai penguatan fungsinya bagi seluruh lembaga pemerintah pusat ataupun daerah. Dalam rangka

menyikapi dinamika kemajuan TIK yang semakin masif, fungsi humas pemerintah urgen memosisikan kembali dan meningkatkan lagi sebagai penyebar informasi yang bermanfaat bagi masyarakat. Hal tersebut, seiring dengan pendapat Kriyantono (2014), dimana posisi humas yang sekarang ini kurang optimal serta mengalami degradasi dalam fungsi pemerintahan harus diperbaiki dan dibentuk kembali sehingga fungsinya menjadi efektif, dan ini memerlukan kemampuan untuk mengidentifikasi isu dan masalah (*expert prescriber*) yang berkembang saat ini untuk memfasilitasi komunikasi dua arah timbal balik antara lembaga dan publik (*communication facilitator*).

Perkembangan humas saat ini cenderung stagnan dan terdegradasi dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang tumbuh secara cepat, sehingga diperlukan penguatan dalam tingkatan makro, yang mencakup perbaikan pelayanan publik secara menyeluruh. Ini sesuai dengan dinamika kemajuan teknologi dan era keterbukaan informasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 yang memberi kewajiban kepada setiap badan publik untuk membuka akses yang seluas-luasnya bagi publik, apalagi pemanfaatan informasi dan komunikasi telah bergeser dari interpersonal komunikasi ke arah komunikasi interaktif, maka diperlukan strategi dan taktik komunikasi dengan melayani informasi yang akurat dan berjalan secara dua arah dan dapat bergandengan tangan dengan masyarakat dalam membuat kebijakan publik.

Begitu pula apa yang terjadi pada Biro Humas Pemerintah Provinsi Jawa Barat harus bisa beradaptasi dengan dinamika kemajuan TIK tersebut, apalagi cakupan informasi yang dibutuhkan relatif lebih kompleks dibanding humas di kabupaten dan kota, sehingga diperlukan suatu media mumpuni yang dapat menjangkau seluruh masyarakat Provinsi Jabar. Atas dasar tersebut, diperlukan paradigma baru sebagai tuntutan transparansi dalam pelayanan informasi kepada masyarakat, yakni: 1. Keberadaan humas pemerintah (GPR) diperlukan penguatan bagi suatu lembaga; 2. Transformasi humas adalah perubahan mendasar dan mengubah kinerja untuk membangun citra (*image building*), dan (3). Membangun reputasi (*reputation building*) suatu lembaga. Dalam mengubah paradigma terdahulu, selain melibatkan pengelola di intern kantor, juga melibatkan unsur masyarakat dalam memberi masukan secara empirik, ini diperlukan bagi manajerial humas pemerintah dalam tata cara timbal balik informasi (*two way communication*) dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi, serta

akan memer kaya bidang informasi yang dibutuhkan masyarakat. Upaya tersebut untuk merespon akan tantangan dan kebutuhan informasi yang sering terdegradasi oleh trending topik informasi lainnya.

Adanya proses pembiaran desiminasi informasi kepada masyarakat tidak boleh terjadi, karena humas pemerintah memunyai kewajiban menyajikan segala informasi yang dinilai bermanfaat, bahkan memberikan solusi terbaik. Solusi informasi merupakan amanat dari Pasal 28 Undang-Undang Dasar 1945, yaitu “Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia”. Konteks tersebut merupakan pijakan bagi Humas Pemerintah Provinsi Jawa Barat untuk menjamin kebutuhan masyarakat.

Revitalisasi humas pemerintah untuk meningkatkan kualitas sebaran informasi yang transparan, juga merupakan hak masyarakat sebagai *check and balanced* dan berfungsi sebagai alat kontrol memberikan terbuka penyelenggaraan negara untuk diawasi publik, penyelenggaraan negara tersebut semakin dapat dipertanggungjawabkan. Hak setiap orang untuk memperoleh informasi juga relevan untuk meningkatkan kualitas keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan publik. Partisipasi atau keterlibatan masyarakat tidak banyak berarti tanpa jaminan keterbukaan informasi publik.

Dalam konteks fungsi humas tentunya keterbukaan informasi, dapat merubah budaya ketertutupan (*culture of secrecy*) menjadi budaya terbuka, demikian juga dengan adanya peran humas yang optimal pemerintah secara terbuka dan transparan akan menghilangkan berbagai “penyelewengan” yang terjadi karena berada di wilayah yang tertutup. Hak publik untuk tahu juga ditempatkan di tempat terhormat sebagai bagian dari kontrol publik, dalam menempatkan tata kelola informasi yang baik, juga dalam menempatkan orang-orang (aparatus) yang kompeten.

Lebih jauh, hasil wawancara terhadap nara sumber di lingkungan Biro Humas Pemprov Jabar, menyatakan bahwa fungsi humas pemerintah yang strategis di era keterbukaan informasi publik ini akan membuat perubahan paradigma dan kondisi yang dihadapi, akan lebih berperan dalam perubahan yang terjadi di lingkup regional, nasional, bahkan global. Ini sebagai kompensasi pada masa lalu, dimana peran humas tidak lebih sebagai corong pemerintah (*bottom up*) dan bersifat satu arah yang

wajib ditaati oleh masyarakat. Kini paradigma tersebut harus dirubah, peran humas dengan media *online* yang dimiliki harus lebih interaktif dan objektif dalam menyebarkan informasi yang diperlukan.

Keberadaan humas di Pemprov Jabar adalah penting dalam menyosialisasikan berbagai informasi, terlebih media yang digunakan adalah media *online* yang lebih cepat, tepat, dan efektif diterima masyarakat luas. Semakin majunya TIK menuntut humas untuk siap menghadapi era transparansi dan demokrasi digital yang mampu menghadirkan informasi yang benar-benar dibutuhkan publik, bahkan dengan kehadirannya dapat dikemas sedemikian rupa agar lebih menarik, sehingga kepuasan publik terhadap institusi humas semakin dipercaya.

Keberadaan humas pemerintah yang mengemban tugas untuk mengelola informasi dan komunikasi, akan lebih jauh bertugas menjadi wadah bertukar pikiran, meningkatkan kemampuan teknis dan profesionalisme, dan diharapkan mampu merubah *institusinya* menjadi humas yang lebih baik dan profesional. Ini semua bertujuan agar dalam tata kelola humas dapat menjadi jembatan antara pemerintah dengan masyarakat, dalam memberikan informasi yang benar melalui berbagai media massa baik cetak, elektronik, dan *online*.

Meskipun media baru berbasis internet semakin maju, peran media konvensional masih tetap dibutuhkan, karena belum semua masyarakat di daerah (termasuk di Provinsi Jawa Barat) yang melek terhadap media baru, sehingga akan memberikan media alternatif bagi mereka yang masih “gaptek” teknologi informasi. Strategi pemanfaatan media yang digunakan oleh Biro Humas untuk penyebaran informasi tersebut, juga diperlukan ruang publik, baik di intern kantor pemerintah ataupun di ruang terbuka yang mudah diakses masyarakat. Sejalan pemikiran Habermas (1991), yang melihat dunia publik sebagai wilayah yang memungkinkan pembentukan opini publik tempat semua orang terlibat di dalamnya. Penggunaan media *online* untuk keperluan penyebaran informasi juga berjalan sesuai dengan tujuane-*government*, yakni terciptanya hubungan secara elektronik antara pemerintah dan masyarakat sehingga masyarakat dapat mengakses berbagai informasi, dan sekaligus menunjang *good government* dan iklim keterbukaan informasi (dalam Anwar dan Oetojo, 2004).

Menurut Kepala Bidang Tata Kelola Pemerintahan Berbasis Elektronik Diskominfo, Biro Humas dalam mengupload berita perlu penyaringan informasi kegiatan pemerintah dan informasi yang

terpilih, yang kemudian ditampilkan pada *website* resmi Pemprov Jabar (jabarprov.go.id) serta juga pada aplikasi lainnya, sehingga masyarakat memunyai pilihan dalam mengakses. Masalah yang sering terjadi umumnya ketersediaan informasi dari Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di lingkup Pemprov Jabar adalah belum siapnya informasi unggulan atau mengklasifikasi informasi secara kontinyu, padahal pada awal-awalnya setiap SKPD dan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) selalu *upload* berita unggulan. Dengan demikian sering kurangnya variasi informasi yang merepresentasi masing-masing seluruh satuan kerja, dan imbasnya bagi pemerintah di atasnya sebagai azas konsentrasi pemerintahan tidak bisa memonitor secara langsung kinerja dari masing-masing satuan kerja.

Dari aspek intern pengawasan kinerja oleh pemerintah di atas, input informasi dari setiap SKPD urgen dilakukan guna mengukur kinerja dan akuntabilitas kerja, apakah sasaran kerja sesuai dengan program sudah tercapai atau tidak, sehingga telah melakukan salah satu fungsinya dengan baik sesuai dengan iklim keterbukaan informasi publik. Ini semua adalah tantangan bagi Biro Humas di tingkat provinsi melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) utama. Walaupun Humas Pemprov Jabar telah mendapat penghargaan dari ajang Koinfo Awards 2016 lalu sebagai media sosial terbaik untuk kategori bidang *website* OPD, para informan kunci bertekad untuk selalu mengundang semua SKPD sebagai PPID pembantu, serta para pengelola media untuk selalu *sharing* informasi yang dibutuhkan masyarakat, apalagi pemerintah yang memunyai kebijakan publik harus selalu berkolaborasi dengan mereka agar informasi diterima masyarakat dengan baik.

Konsep jemput bola dari setiap SKPD tersebut selalu disiapkan untuk mengambil dan memberitahukan informasi keseluruhan masyarakat Jabar, yakni berupa: (1). Profil, sejarah, struktur organisasi, visi, misi, tujuan, kedudukan, tugas dan fungsi, program kerja dan anggaran kegiatan, sumber daya manusia (SDM), sarana dan prasarana; (2). Informasi kegiatan dan kinerja seperti laporan akuntabilitas kinerja; (3). Laporan informasi keuangan seperti laporan realisasi anggaran, laporan pendapatan daerah, laporan pertanggungjawaban keuangan, kebijakan dan peraturan daerah terkait kabupaten dan kota (Siswanto dan Abrahan, 2016). Informasi tersebut berfungsi menerjemahkan kebijakan sebagai *decission maker* bagi pimpinan pemerintahan baik kepada intern ataupun masyarakat

luas. Dengan demikian humas telah menjadi fasilitator komunikasi sebagai perantara (*liaison*), interpreter dan mediator antara organisasi dan publiknya, dalam memberi informasi yang dibutuhkan manajemen untuk membuat keputusan demi kepentingan bersama (Cutlip et al., 2011).

Penguatan Peran dan Fungsi Kelembagaan Humas

Keberadaan lembaga humas di pemerintahan pusat atau daerah terus mengalami peningkatan, artinya humas mempunyai peran strategis tidak saja dalam membangun citra pemerintah dengan kinerjanya, tapi juga berkontribusi dalam penyelenggaraan tata kelola pemerintah yang baik (*good corporate governance*). Di sisi lain, para pejabat atau aparat humas di institusinya belum berada pada posisi yang menguntungkan apalagi dalam proses pengambilan keputusan. Kondisi tersebut menyebabkan humas tidak dapat melaksanakan fungsi strategisnya sebagai salah satu fungsi di kelembagaannya dan hanya cenderung sebagai pelengkap saja.

Hasil wawancara dengan para informan, sepakat bahwa posisi humas di pemerintahan sangat strategis, karena lembaga ini secara fungsional dan operasional merupakan jantungnya berbagai informasi (*data base*) aktivitas kantor intern dan ekstern yang perlu disampaikan kepada masyarakat secara transparan. Oleh karena keberadaan lembaga humas pemerintah dapat menerjemahkan kebijakan pemerintah, posisinya sangat strategis sebagai asistensi pengambilan keputusan pemerintah. Hal ini seiring dengan teori *excellence* (L.A Grunig & Hunt, 2002) menjelaskan bahwa keberadaan Biro Humas efektif jika: 1. Humas memiliki bagian tersendiri, artinya tidak digabung dengan divisi/bagian yang lain, bahkan disubordinasi oleh divisi lainnya; 2. Bagian humas termasuk ke dalam struktur atas (*dominant coalition*); 3. Humas dilibatkan dalam pengambilan keputusan dalam *dominant coalition*. Dalam konteks kajian ini, peneliti hanya fokus mengukur dari perspektif informan untuk mengkonstruksi revitalisasi humas yang ada di Pemprov Jabar, bukan untuk diterapkan sama seperti standar efektivitas humas di negara barat, karena *variable* yang diukur tentunya berbeda.

Pada kelembagaan humas, urgen memiliki bagian tersendiri yang independen walaupun tetap di bawah koordinasi Sekertaris Daerah, membuat kedudukannya humas lebih mudah melaksanakan fungsinya. Hal ini diakui oleh sebagian besar informan, seperti dikemukakan oleh H. Yaya Suristiawan, Kasubab Pelayanan Informasi: “kami

memiliki wewenang untuk mengakses informasi kesemua lini Organisasi Perangkat Daerah (OPD), dan juga memiliki wewenang untuk bekerja sama dengan organisasi lainnya di lingkup daerah Jawa Barat". Ini temuan yang menarik, jika dikaitkan dengan *teori excellence* yang menyebut humas efektif jika mampu melaksanakan fungsinya dengan baik dan fungsi ini tercapai jika humas berada dalam struktur atas (*dominant coalition*). Dengan posisi humas dalam struktur kelembagaan yang mandiri, semakin besar peluang humas untuk dilibatkan dalam pengambilan keputusan, dan mendapat akses langsung melakukan tugas-tugas manajerial dalam pelayanan informasi public. Dengan kata lain, tugas manajerial harus dilakukan humas jika ingin berada pada posisi kelembagaan yang cukup strategis.

Dilihat dari aspek kebijakan pemerintah pada amanat Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah, dan di implementasikan dengan SK Gubernur Jawa Barat No. 821/Kep 35-BKD/2017, Tentang Restrukturisasi OPD Pemprov Jabar, bahwa semua organisasi harus efektif menjalankan roda pemerintah sesuai tugas dan fungsinya, termasuk pada Biro Humas. Tugas dan fungsi tersebut, diantaranya seorang praktisi humas pemerintahan harus mempunyai dua kemampuan, yaitu kemampuan manajerial untuk mengidentifikasi isu dan masalah (*expert prescriber*), mediator atau memfasilitasi komunikasi dua arah timbal balik antara lembaga dan publik (*communication facilitator*), dan *problem solving facilitator*, yaitu membantu pimpinan memecahkan masalah serta mengawal implementasinya (Kriyantono, 2014; Parthawa, 2015). Lebih lanjut dalam timbal balik atau dialogis dalam tata kelola informasi merupakan hal konstruksi yang vital menurut para informan, yakni perlu di tata sistem komunikasi dan informasi internal untuk membangun kerja sama, meningkatkan semangat kerja dan kepuasan seluruh pegawai di kehumasan.

Menanggapi dan menindaklanjuti *feedback* atau interaktivitas yang diberikan ke publik eksternal, termasuk kepada pimpinan di atas atau pada Biro Humas yang diperlukan adalah saluran komunikasi dalam berbagai bentuk sesuai standar layanan dalam menanggapi berbagai pertanyaan publik, apalagi dalam situasi persaingan kompetitif ini dituntut meningkatkan kompetensi dari seluruh personal di Biro Humas yang juga sebagai PPID utama di Provinsi Jawa Barat.

Pada saat situasi yang sangat kompetitif saat ini, perlu melakukan perbaikan dalam meningkatkan kompetensi baik secara individual atau kelembagaan,

hal ini wajib diupayakan agar para praktisi dibidang humas agar lebih berkontribusi lebih optimal. Toth mendefinisikan peran organisasi ini adalah sebagai pendengar yang selalu peka dan *broker* (perantara), *interpreter*, dan mediator komunikasi antara organisasi dan publiknya (Budreaux, 2005). Peran ini juga menjaga komunikasi dua arah dan memfasilitasi komunikasi dengan menyingkirkan rintangan dalam hubungan dan menjaga agar saluran komunikasi tetap terbuka. Selain itu lembaga humas juga bertindak sebagai sumber informasi dan juru komunikasi antara organisasi dan publik.

Ketika instrumen pertanyaan diajukan kepada para informan kunci, mereka sepakat bahwa peran dan fungsi Biro Humas di Pemprov Jabar sebagai organisasi/lembaga di masa sekarang menghadapi dinamika persoalan terkait kompetitifnya berbagai media dalam menyajikan informasi sehingga publik lebih apriori terhadap lembaga ini. Penyebabnya antara lain: masih lemahnya struktur dan kultur organisasi humas di sebagian besar instansi pemerintahan termasuk di Pemprov Jabar; sarana dan prasarana (infrastruktur) perlu ditingkatkan sehingga lebih memadai; sumber daya manusia yang belum memenuhi kualifikasi sebagai petugas/pejabat humas; dan belum bisa meraih kepercayaan publik.

Lemahnya kultur organisasi humas merupakan hal yang sering ditemui baik di tingkat pusat ataupun daerah, dimana para praktisi pejabat atau petugas masih mempunyai mentalitas ingin dilayani, bukan melayani berbagai informasi yang dibutuhkan masyarakat, disamping keterbatasan infrastruktur yang memadai. Seperti ruang kerja, peralatan kantor, dan sarana penunjang lainnya. Sempat juga ada sejumlah anggapan, bahwa divisi humas adalah tempat buangan, dan hanya pelengkap suatu organisasi di pemerintahan.

Realitas tersebut, urgen dilakukan penguatan dan revitalisasi humas pemerintah dengan *planning* yang terstruktur dan komprehensif, baik kelembagaannya ataupun sumber daya aparat. Fungsi humas sangat strategis di lembaga pemerintahan sehingga suka atau tidak, mau atau tidak, keberadaan lembaga ataupun kemampuan (*skill*) sumber daya pegawai perlu pembenahan sebagai prioritas utama, yakni dengan melakukan pelatihan khusus di bidang kehumasan untuk mendapat kompetensi dibidangnya yang mampu menjalankan fungsinya melayani informasi kepada publik sesuai kebutuhan.

Pelatihan khusus di bidang kehumasan saat ini menjadi tuntutan profesi, selain seseorang yang telah mempunyai latarbelakang pendidikan *public*

relation, juga memerlukan keahlian bidang tertentu seperti TIK akan punya keunggulan kompetitif dan berpeluang untuk meningkatkan profesional pekerjaan. Cutlip et al.(2011): dalam praktek di bidang *public relations*, memiliki kualifikasi tertentu, lembaga pendidikan merupakan standar profesional untuk berupaya memajukan dan kompetensi di bidang ini. Dengan memunyai keunggulan di bidang ini yang mencakup aspek pengetahuan, ketrampilan dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan, yakni Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) Bidang Kehumasan yang disusun oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika pada masa lalu.

Kompetensi tersebut sesuai dengan azas pelayanan yang termaktub di Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, berupa profesionalitas penyelenggara, partisipatif, keterbukaan, dan akuntabilitas proses pelayanan. Begitu pula Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo) pada waktu lalu telah menyusun Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) Bidang Kehumasan oleh pemerintah. Oleh karena itu semua *key informan* sebagai narasumber sepakat, bahwa tata kelola informasi yang mampu menyediakan keterlayanan sekaligus aksesibilitas informasi yang ramah akses, adalah sebuah keniscayaan dalam akuntabilitas institusi pemerintah sebagai bagian dari kebijakan pelayanan publik.

Keberhasilan peningkatan keprofesionalan pelayanan ini sangat bergantung juga pada fungsi komunikasi di intern kehumasan yang diterapkan. Aksesibilitas ini diharapkan dapat menstimulasi partisipasi masyarakat dalam mengakselerasi perwujudan penyelenggaraan negara yang baik, yaitu yang transparan, efektif, efisien, akuntabel dan proses mendapatkannya tidak berbelit-belit. Jadi peran humas sebagai lembaga bukan hanya menyebarkan informasi kepada khalayak agar mendapatkan opini dan penangkapan kesan terhadap pemerintah tetapi harus bisa membangun kepercayaan khalayak, maka lembaga ini tidak lepas dari komunikasi dua arah.

Komunikasi yang relevan dengan pembangunan partisipatif antara kelembagaan humas dengan publik adalah model komunikasi konvergen yang menggambarkan adanya hubungan antara komponen utama dalam proses komunikasi. Rogers dan Kincaid (1981), menyebutkan bahwa informasi dan pemahaman bersama (timbal balik) merupakan komponen utama dalam model komunikasi konvergensi, proses ini pada level individu yang

menyangkut penerimaan, penafsiran, pemahaman, keyakinan atau kepercayaan dan tindakan yang membuat secara potensial, paling tidak suatu informasi baru untuk diproses lebih lanjut (Sulaiman, dkk. 2016). Ketika adanya *feedback* (interaktif) dari publik, akan menjadi masukan berarti bagi lembaga ini untuk meningkatkan pelayanan informasi yang dibutuhkan. Informasi yang dibutuhkan publik haruslah informasi yang terjaga keakuratannya, dan kebenarannya. Grunig & Hunt (1984) posisi humas adalah manajemen komunikasi, maka hal ini menimbulkan tantangan bagi humas untuk membangun dan mengembangkan sistem kelola informasi publik secara baik dengan menerapkan standar-standar penyebaran informasi sesuai profesi. Sistem tata kelola ini perlu dikaji bagaimana humas sebagai koordinatornya memersepsi tugas kehumasan yang diembannya.

Pernyataan yang diungkap para informan, bahwa keberadaan humas sebagai media informasi dan komunikasi mempunyai peran yang penting bagi tugas-tugas di Pemerintah Provinsi Jabar, sehingga dapat mendukung tujuan dan visi organisasi. Fungsi pendukung ini dinyatakan secara eksplisit terkait dengan fungsi humas sebagai tata kelola informasi, yaitu membantu meningkatkan pelayanan informasi kepada masyarakat, menuju pencapaian standar mutu profesional. Konstruksi ini memandang humas sebagai aktivitas tata kelola komunikasi dan informasi yang diarahkan untuk publik internal dan eksternal, seperti dalam Cutlip, dkk(2011); Grunig & Hunt (1984), humas memiliki dua publik, yaitu publik internal, seperti karyawan dan pimpinan, serta public eksternal, seperti media massa, konsumen atau *stakeholder* lainnya.

Langkah ini dinilai tepat karena akan memberikan dampak yang besar terhadap kinerja, terutama humas yang berfungsi untuk menghubungkan publik internal dan eksternal dengan instansi dan para *stakeholder*. Berdasar data di Biro Humas Setda Pemerintah Provinsi Jabar Tahun 2017, asset para pengelola humas di lihat dari latar belakang pendidikan tergolong cukup ideal dalam menunjang kehumasan tersebut, yakni dengan didukung oleh para pegawai yang berlatar berpendidikan: Magister (S2) 8 orang; Sarjana (S1) 62 orang; DIII 8 orang; SMA 44 orang; SMP 3 orang; dan SD 4 orang. Komposisi tersebut tergolong memadai agar fungsi humas dapat berjalan, dengan disokong SDM yang lebih banyak berpendidikan tinggi, akan lebih memudahkan menjawab kompleksitas kehumasan yang dihadapi daripada mereka yang berpendidikan rendah, begitu pula

diharap bagi kelembagaan humas di kabupaten dan kota mempunyai SDM yang berpendidikan tinggi. Dengan ditunjang perangkat TIK yang dimiliki di Biro Humas, juga akan mendukung tugas-tugas yang dihadapi. Apalagi perangkat tersebut selalu dilakukan penggantian unit sesuai dengan anggaran yang ada (*upgrading*) yang selalu mensyaratkan spesifikasi yang *high end*. Demikian juga terkait dengan konten informasi, setiap saat dilakukan update data sesuai dengan tuntutan publik.

Adapun perangkat TIK yang dimiliki oleh Humas Pemprov tersebut, sangat penting sebagai penunjang media informasi dalam sistem kinerja yang baik. Seperti: Kamera digital yang praktis untuk segera menyebarluaskan informasi; Televisi yang berfungsi pemantauan berita-berita terkini yang sangat bermanfaat untuk kelengkapan berita; Komputer sebagai perangkat kerja humas yang wajib dimiliki; *Recorder* sebagai alat pendukung untuk mengontrol informasi yang disampaikan; Situs *website* merupakan jejaring media sosial yang tidak dapat diabaikan serta dapat menunjang distribusi informasi secara cepat, tepat, serta relatif murah dan sebaliknya juga dapat digunakan untuk mendapatkan informasi; dan lemari tempat untuk pengarsipan. Dengan asset SDM di Biro Humas yang cukup mumpuni ini, ini merupakan modal utama dalam merevitalisasi sesuai dengan tugas dan fungsinya sebagai aparatur dalam mengelola informasi pemerintahan yang terbuka kepada masyarakat, dan juga dapat berdaya saing dengan kompetitornya. Karena paradigma sekarang peran humas bukan saja sebagai corong pemerintah seperti pada masa lalu (*top down*), tetapi humas pemerintah harus lebih cerdas untuk mengolah isu yang sedang berkembang di masyarakat sebagai instrumen penting dalam iklim keterbukaan informasi yang sedang gencar dinegeri ini dengan disertai kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang sedemikian pesat.

Untuk itu humas harus menyikapi secara serius, sehingga posisinya sebagai enabler dapat menghadirkan informasi yang betul-betul dibutuhkan publik, akurat dan dikemas secara menarik. Bahkan kalau memungkinkan pemerintah bias mengaktifkan kembali peran Bakohumas dengan paradigma baru sebagai penunjang informasi atau mitra kerja. Hal ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Menteri Komunikasi dan Informatika Rudiantara yang mengharapkan peran humas yang strategis tidak hanya sebatas memoles citra, tapi juga dapat bekerja sama dengan institusi lainnya dalam meningkatkan kinerja lembaga, karena tugas-tugas kehumasan kedepan tak lagi mudah dan tak bisa dianggap ringan.

Dalam meningkatkan tata kelola humas, perannya harus berbasis pelayanan publik, serta menyediakan ragam kategori informasi publik sebagai wujud keterbukaan informasi yang dikemas dan disosialisasikan secara proporsional kepada masyarakat sebagai *stakeholders*. Upaya revitalisasi ini memerlukan sebuah perencanaan yang matang dan dengan jangka waktu yang cukup panjang, dimana publik secara bebas dapat mendapatkan informasi secara maksimal, seiring dengan berkembangnya zaman yang tentunya memerlukan penambahan-penambahan fungsi dari sebelumnya, agar tidak terjadi kemandekan (*stagnan*).

Sebagaimana dikemukakan oleh *parakey informan*, di jajaran Biro Humas, untuk mencapai dinamika humas yang mandiri dan maju adalah kerjasama dengan seluruh *stakeholder* selain pemberian pelatihan. Selanjutnya, diperlukan *assessment* agar dapat meningkatkan kompetensi yang dibutuhkan bagi institusi kehumasan guna memenuhi kualifikasi sebagai praktisi humas atau tidak. *Assessment* tersebut saat ini urgen dilakukan dalam sistem tata kelola kehumasan profesional yang mampu memberi pelayanan informasi secara optimal, dan menghindari persepsi dari pihak-pihak tertentu bahwa yang ditempatkan dibagian humas adalah *unskillful man*. Untuk itu dalam pola perekrutan dan penempatan pegawai di bidang kehumasan dituntut melakukan seleksi terencana sesuai dengan kualifikasi pendidikan, yakni merekrut orang yang berlatar belakang ilmu komunikasi atau *public relations* apalagi juga ditambah dengan keahlian dibidang TIK.

Keahlian di bidang TIK dalam mengelola tata informasi merupakan hal yang sangat penting, guna lebih efektif, efisien dalam penyampaian. Di sisi lain lembaga humas membutuhkan jurnalis, mediator dan *gatekeeper* sebagai sumber berita dalam merespon kebutuhan publik serta membangun citra positif. "*media relations are important program conducted bay public relations) the reason will be that public relations needed a communication process to make relation that they could obtain ther goals to develop, gide, and keep positive imge or good reputation*" (Kriyantono, 2014). Pernyataan ini memerkuat para pendapat informan di lingkungan Biro Humas Pemprov Jabar, bahwa peran pengumpul berita/jurnalis dalam humas sangat penting untuk menyampaikan berita yang berkualitas, disamping juga dapat *mcouter* berbagai berita negatif atau bohong (*hoax*) yang beritanya tidak bisa dipertanggungjawabkan yang juga berpotensi untuk memprovokasi masyarakat. Untuk itu peran media

dalam meningkatkan aktivitas kehumasan, harus diperkuat data base sebagai sumber informasi publik; kegiatannya harus berbasis media online dan di *back up* media konvensional; perlu melakukan strategi media relations yang efektif; serta menggunakan media massa dan membuat *house journal* (media lembaga) yang efektif)

Penguatan media dalam aktivitas kelembagaan humas akan memberikan dampak yang besar terhadap kinerja dari praktisi humas pemerintah sendiri. Konsep- konsep kehumasan yang dimiliki akan bisa diterapkan sehingga peran humas pemerintah akan maksimal untuk mewujudkan visi dan misi Pemerintah Jawa Barat yang mandiri, dinamis, dan sejahtera dapat tercapai. Konsep ini juga tentunya akan diikuti oleh praktisi humas yang berada di kabupaten dan kota diseluruh Provinsi Jawa Barat, untuk menghubungkan publik internal dan eksternal dan para *stakeholders* setempat yang dapat berpengaruh bagi peningkatan kinerja yang baik dan optimal. Jika setiap humas di setiap daerah melakukan pekerjaan kehumasan yang baik seperti yang dilakukan di tingkat provinsi, maka secara kolektif visi dan misi kehumasan yang di emban berjalan dengan baik pula.

KESIMPULAN

Revitalisasi fungsi humas pemerintah dalam memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat diperlukan paradigma baru sebagai penguatan fungsi perbaikan pelayanan publik yang lebih terarah dan komprehensif, yakni dengan melakukan perubahan mendasar dan mengubah kinerja sesuai dengan tuntutan, sehingga akan membangun citra (*image building*) dan membangun reputasi (*reputation building*) lembaga kehumasan. Perubahan mendasarnya adalah mengemban tugas mengelola informasi dan komunikasi menjadi wadah bertukar pikiran, meningkatkan kemampuan teknis profesionalisme agar dapat menjadi jembatan antara pemerintah dan masyarakat.

Kemampuan sumber daya aparat merupakan prioritas utama dalam pembenahan di intern humas pemerintah yakni dengan melakukan pelatihan khusus di bidang kehumasan untuk mendapat kompetensi dan profesionalitas sesuai dengan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia, yakni mencakup aspek pengetahuan, ketrampilan dan etos kerja. Selanjutnya struktur dan kultur di Biro Humas Pemprov Jabar dan disebagian besar instansi pemerintah, diperlukan kelembagaan yang mampu menyediakan keterlayanan dan aksesibilitas informasi sebagai bagian dari kebijakan pelayanan

publik, dan dapat menstimulan partisipasi masyarakat dalam mengakselerasi perwujudan penyelenggaraan kehumasan yang baik menuju pencapaian standar mutu profesional, yaitu transparan, efektif, efisien, akuntabel. Secara fungsional dan operasional, kelembagaan humas pemerintah dalam menyebarluaskan informasi terkait kegiatan instansi dan non instansi adalah sangat strategis, sehingga bisa menterjemahkan kebijakan pemerintah serta sebagai asistensi dalam pengambilan keputusan eksekutif.

SARAN

Dalam tata kelola humas, perlu perubahan mendasar dalam penempatan sumber daya aparat humas yang kompeten dan professional, yaitu dengan pemberian pelatihan dan *assessment* yang ketat, serta mereka ditempatkan sesuai dengan latar belakang *public relations* dan pengetahuan teknologi informasi dan komunikasi, sedangkan dari aspek kelembagaan perannya harus ditingkatkan, selain berbasis pelayanan publik juga sebagai asistensi pengambilan keputusan di pemerintahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, M. K. dan Oetomo, S. (2004). *Aplikasi Sistem Informasi Bagi Pemerintah di Era Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Boudreaux, J. (2005). *A Quantitative Assessment of Public Relations Practitioners Perceptions of Their Relationship with the Organization They Represent*. University of South Florida. (Online). Available at: <http://scholarcommons.usf.edu/etd/2787/>. Di akses tanggal 10 Maret 2017).
- Bratakusumah, Deddy, (2016). *Reformasi Birokrasi dan Transformasi segenap aspek dalam Manajemen Pemerintah*. Dalam <https://www.slideshare.net/DeddySupriadyBrataku/reformasi-birokrasi-kehumasan-untuk-optimalisasi-peran-dan-fungsi-humas>. Di akses tanggal 1 Maret 2017.
- Cutlip, S. M., Center, A. H. and Broom, G. M. (2011). *Effective Public Relations*. 9th ed. Jakarta: Kencana.
- Grunig, J. E., & Hunt, T. (2002). *Managing Public Relations*. New York: Rinehart & Winston, Inc.
- Hidayat Syah. (2010). *Pengantar Umum Metodologi Penelitian Pendidikan Pendekatan Verivikatif*. Pekanbaru: Suska Pres.

- Idris, Ika Karlina. (2015). Peran Humas Pemerintah di Era Keterbukaan Informasi Publik. Dalam <http://journal.paramadina.ac.id/index.php/upm/article/download/50/28>. Di Akses Tanggal 28 Februari 2017.
- Kriyantono, R. (2014a). *Teori Public Relations Perspektif Barat dan Lokal: Aplikasi Penelitian & Praktik*. Jakarta: Prenada Media.
- Kriyantono, R. (2015). *Konstruksi Humas Dalam tata Kelola Komunikasi Lembaga Pendidikan Tinggi di Era Keterbukaan Publik*. Pekomas. Jurnal Penelitian Komunikasi, Informatika dan Media Massa. BBPPKI Makassar. Vol. 18 No.2 2015.
- Parthawa, Kriyantono, R., dan Wisadirana. (2015). *A Test of Five Factor Model on Different Roles of Government and Private Public Relations Practitioners in Indonesia*. *Global Journal of Human Social Science*.15(4),17-22.
- Punaji, Setyosari. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan dan Pengembangan*. Jakarta: Kencana.
- Siswanto, Larasati Belinda Devi dan Abraham, Firda Zulivia. (2016). *Peran Humas Pemerintah sebagai Fasilitator Komunikasi pada Biro Humas Pemprov Kalimantan Selatan*. Jurnal Penelitian Komunikasi, Vol.19 No. 1 Juli 2016. BPPKI Bandung.
- Sulaiman, Adhi Iman. Lubis, Djuara P. Susanto. Dan Ninuk Purnaningsih. (2016). *Karakteristik, Aspirasi, dan Media Informasi dalam Musrenbang Desa/ Kelurahan di Kota Banjar Jawa Barat*. Jurnal Penelitian Komunikasi, Vol.19 No. 1 Juli 2016. BPPKI Bandung.
- Pedoman Tata Kelola Kehumasan Di Lingkungan Instansi Pemerintah. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Tahun 2011.
- Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia. Nomor 9 Tahun 2015, Tentang Pengelolaan Komunikasi Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.