

PERANAN HUMAS DALAM MEMBANGUN CITRA PEMERINTAHAN KABUPATEN KUTAI BARAT

Henny Bernadeth¹, DB. Paranoan², Achmad Djumlani³

Abstrak

This article is explaining the role of public relations of West Kutai Regency in building image of West Kutai regency. In this case the role of public relations regency have role as a monitoring agency relating happened to the people of West Kutai regency, this article is sourcing from field research during January 2014 in public relations West Kutai regency office.

Data analysis is systematically recording the interview and observation, and others to improve our understanding of the findings of the study, the discussion is done using the comparative method from the results of interviews with the informants, from the study of literature and also simultaneously compared with the informants, from the study of literature and also simultaneously compared with the result of observation.

From the research that has been done on Public Relation Departement of West Kutai Regency in order to maintain and image building, the goverment has taken measures. The first measure is to do media monitoring activity that aims to control what happens in West Kutai Society and understand what kind of problem happened on Local Goverment, as for the data management that has been carried out by the researchers, it can be concluded that Public Relation Departement of West Kutai Regencyto take immediate action to improve the Image of the West Kutai toward the society, is to build a mental and spiritual community of West Kutai Through the Public Relation Departement of West Kutai Regency are able to do this by publicizing the achievements that have been achieved through the Press (Press Releases and Advertorial), Sound media (radio,Television), Print Leafleats,Banners,street banner, and billboard.

Keywords : Role Public Relation , Monitoring, Publication,building image, West Kutai.

Abstrak

Artikel ini menjelaskan peranan humas Kabupaten Kutai Barat dalam membangun citra pemerintahan Kabupaten Kutai Barat. Dalam hal ini peran humas kabupaten mempunyai peran sebagai lembaga monitoring yang berkaitan dengan kejadian di masyarakat Kabupaten Kutai Barat, artikel ini bersumber dari penelitian lapangan selama bulan Januari 2014 di Kantor Humas & Protokol Kabupaten Kutai Barat.

Teknik analisis data dilakukan dengan cara sistematis catatan hasil wawancara dan observasi dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman

peneliti tentang temuan yang diteliti, dengan pembahasan dilakukan menggunakan metode komparatif atas hasil wawancara dengan informan, studi kepustakaan serta sekaligus membandingkan dengan hasil observasi.

Dari hasil Media monitoring yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Daerah sudah dapat disimpulkan permasalahan yang ada, dan dari pengelolaah terhadap data yang sudah dilakukan oleh peneliti, dapat diambil kesimpulan bahwa Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat segera mengambil tindakan untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat dan mengembalikan kembali citra pemerintahan yang memudar kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat dengan cara mengeluarkan press release dan advertorial.

Kata Kunci: Peranan Humas, Monitoring, Publikasi, Membangun Citra, Kutai Barat.

Pendahuluan

Peran humas dalam sebuah organisasi sangatlah penting. Dalam riset tentang kegiatan humas (*public relations*), ada dua peran besar yang secara konsisten muncul dalam kegiatan humas yaitu peran sebagai teknisi dan manajemen. Peran sebagai teknisi mewakili sendiri humas seperti menulis, mengedit, mengambil foto, menangani produksi komunikasi, membuat *event* spesial, dan melakukan kontak telepon dengan media.

Peran sebagai manajer berfokus pada kegiatan yang membantu organisasi dalam mengidentifikasi dan memecahkan masalah terkait humas. Manajer humas melaksanakan tiga peran, *pertama* sebagai pemberi penjelasan, yaitu orang yang bekerja sebagai konsultan untuk mendefinisikan masalah, menyarankan pilihan, dan memantau implementasi kebijakan. *Kedua* sebagai fasilitator komunikasi, yaitu orang yang berada pada batas antara organisasi dengan lingkungan-nya yang menjaga agar komunikasi dua arah tetap berlangsung. *Ketiga* sebagai fasilitator pemecahan masalah, yaitu orang yang bermitra dengan manajer senior untuk mengidentifikasi dan memecahkan masalah (Lattimore,2010).

Fungsi paling dasar humas dalam pemerintahan adalah membantu menjabarkan dan mencapai tujuan program pemerintahan, meningkatkan sikap responsif pemerintah, serta memberi publik informasi yang cukup untuk dapat melakukan pengaturan diri sendiri (Lattimore,2010). Berarti humas pemerintahan bertugas menjalankan kegiatan kebijakan dan pelayanan publik dengan memberikan ber-bagai informasi tentang kebijakan pemerintahan yang mengikat rakyat atau masyarakat.

Citra mencerminkan apa yang dipikirkan, emosi dan persepsi individu. Walaupun orang melihat hal yang sama, tapi pandangan mereka bisa berbeda. Persepsi inilah yang membentuk citra dari sebuah organisasi (Alifahmi, 2005). E-sensi tujuan humas di dunia pemerintahan adalah membuat berbagai program

pemerintah yang dapat membentuk, meningkatkan dan memelihara citra positif dan reputasi baik agar dapat memperoleh opini public yang menguntungkan, serta dukungan dan simpati rakyat atau publik. Citra sengaja diciptakan Humas dalam dunia pemerintahan dalam bentuk *events* (kegiatan-kegiatan), kampanye dan program-program (Ardianto, 2011). Berdasarkan fenomena tersebut yang menjadi permasalahan penelitian adalah bagaimana Peranan Humas Pemerintah Kabupaten Kutai Barat dalam Membangun Citra Pemerintahan Kabupaten Kutai Barat.

Kerangka Dasar Teori

Konsep Humas

Eksistensi Humas dalam suatu lembaga/instansi pemerintah merupakan keharusan secara fungsional dan operasional. Kelengkapan ini dianggap sangat penting karena falsafah Negara dari rakyat, oleh rakyat dan untuk rakyat seperti yang dikehendaki dalam bentuk Negara yang menganut system demokrasi. Sebagai Negara demokrasi Humas berfungsi melayani rakyat, karena rakyat turut mengawasi setiap kegiatan pemerintah, apabila tidak sesuai dengan aspirasi rakyat, rakyat secara cepat akan mengeritikanya.

Humas pemerintah menurut Sam Black (Dalam Effendy, 1999:37) diklasifikasikan menjadi Humas pemerintah pusat dan Humas Pemerintah daerah. Kedua-duanya menurutnya mempunyai tugas yang sama, walaupun ruang lingkupnya berbeda. Tugas Humas pemerintah disini; *pertama* menyebarkan informasi secara teratur mengenai kebijaksanaan perencanaan dan hasil yang telah dicapai, *kedua* menerangkan dan mendidik mengenai perundang-undangan, peraturan-peraturan dan hal-hal yang berhubungan dengan kehidupan rakyat sendiri.

Melalui Humasnya pemerintah dapat menyampaikan informasi atau menjelaskan hal-hal yang berhubungan dengan kebijaksanaan dan tindakan-tindakan tertentu serta aktivitas dalam melaksanakan tugas-tugas dan kewajiban ke pemerintahannya. Terdapat beberapa hal untuk melaksanakan tugas utamanya :

1. Mengamati dan mempelajari tentang hasrat, keinginan-keinginan dan aspirasi yang terdapat dalam masyarakat (*learning about public desires and aspiration*)
2. Kegiatan memberikan nasehat atau sumbang saran untuk menanggapi atau sebaliknya dilakukan oleh instansi / lembaga pemerintah seperti dikehendaki publiknya (*advising the public about what is should desires*)
3. Kemampuan untuk mengusahakan terjadinya hubungan memuask-an yang diperoleh antara hubungan public dan aparat Pemerintahan (*ensuring satisfactory contac between and government official*)
4. Memberikan penerangan dan informasi tentang apa yang telah diupayakan oleh suatu lembaga/instansi Pemerintahan yang ber-sangkutan (*informing and about what an agency is doing*) Ruslan, 1999:297)

Perkembangan Humas

Lahirnya konsep Humas atau Public Relations terdapat beberapa pendapat versi yang berbeda-beda. Tapi sebagai suatu fenomena sosial dan sebagai suatu kegiatan baku dalam masyarakat. Humas itu sudah ada sejak manusia lahir di dunia, jadi sama tuanya dengan peradaban manusia. Sebagai ilmu pengetahuan relatif masih baru dan termasuk dalam jajaran ilmu-ilmu sosial seperti politik, administrasi negara, ekonomi, sejarah, psikologi, komunikasi dan lain-lain.

Secara spesifik Humas adalah salah satu cabang ilmu komunikasi, dan merupakan salah satu unsur dari administrasi yang ada dalam praktek bidang kegiatan tertentu, Humas juga merupakan satu profesi yang berkaitan dengan hubungan antara suatu lembaga/ organisasi dengan publiknya yang ikut menentukan kelangsungan lembaga itu. Munculnya Humas dapat ditelusuri pada Zaman Thomas Jefferson. Humas merupakan engineering of consent (rekayasa sikap, opini, dukungan atau pendapat umum). Menurut Thomas Jefferson dalam masyarakat yang demokratis kita tergantung persetujuan (concent) rakyat. Dalam hubungan ini terdapat dua fungsi pokok dari Humas. *Pertama*, sebagai alat untuk mengerti atau memahami sikap publik dan mengetahui apa yang harus atau tidak boleh dilaksanakan oleh organisasi/lembaga untuk mengubah sikap mereka. *Kedua*, sebagai suatu program aksi untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Jadi Humas erat hubungannya dengan pembentukan opini publik dan perubahan sikap. Humas dalam pengertian ini dipraktikkan dan dirintis oleh Alexander Hamilton, dan hingga saat ini metode dan pendekatannya masih digunakann (Rahmad, 1994:15).

Di Indonesia Humas secara institusional baru tampak pada tahun 1950-an. Akan tetapi, profesi Humas diakui sejak terbentuknya Bakohumas (badan koordinasi Hubungan Masyarakat) pada tanggal 13 Maret 1971. Bakohuman ini menghimpun para pejabat dan staf Humas di lingkungan Depatemen, Lembaga-Lembaga pemerintahan dan BUMN. Perkembangan Humas di Indonesia cukup pesat, ada 3 faktor yang melatar belakangi yaitu: *Pertama* cepatnya kemajuan teknologi, *kedua* pertumbuhan ekonomi dan yang *ketiga* adalah kebutuhan masyarakat akan informasi yang akurat.

Humas Pemerintah

Pada dekade 1970-an peranan Humas telah diterapkan di berbagai instansi pemerintah serta lembaga/perusahaan sebagai upaya menjembatani, berkomunikasi, dan menyampaikan informasi atau pesan-pesan dari lembaga/organisasi yang diwakilinya kepada publik/ masyarakatnya. Cutlip, Center, dan Brown menyebutkan humas adalah fungsi manajemen secara khusus yang mendukung terbentuknya saling pengertian, pemahaman, penerimaan, dan kerjasama antara organisasi dengan berbagai publiknya

(Cutlip, Center, dan Brown, 2005 : 4). Tahun 1967-1971 disebut dengan periode humas kedinasan pemerintahan, hal tersebut ditandai dengan terbentuknya “Badan Koordinasi Kehumasan (Bako-Humas) Pemerintah” di Indonesia. Pada tahun 1967 didirikan koordinasi antar Humas Departemen/Lembaga Negara yang disingkat Bakor yang secara *ex officio* dipimpin oleh pimpinan pada setiap department.

Tahun 1970-1971, Bakor diubah menjadi Bakohumas (Badan Koordinasi Kehumasan Pemerintah) melalui SK Menpen No.31/Kep/Menpen/tahun1971, sebagai institusi formal dalam lingkungan Departemen Penerangan RI. Bakohumas beranggotakan Humas departemen, Lembaga Negara, serta unit usaha negara/BUMN. Kerjasama antara Humas departemen/institusi tersebut menitikberatkan pada pemantapan koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi dalam operasi penerangan dan Kehumasan. Maka Sesuai dengan SK Menpan tersebut, lahirlah Pedoman Tata Kerja Bakohumas yang berisi antara lain:

1. Ikut serta dalam berbagai kegiatan pemerintahan dan pembangunan, khususnya di bidang penerangan dan kehumasan,
2. Melakukan pembinaan dan pengembangan profesi kehumasan,
3. Menyempurnakan fungsi dan kedudukan Humas dalam perilaku menuju pada suatu kepribadian yang sama di Indonesia, dalam rangka menunjang kebijaksanaan pemerintah,
4. Memelihara hubungan kerjasama yang baik dan menciptakan hubungan yang efektif dan harmonis dengan organisasi dan lembaga resmi serta masyarakat.

Penerapan Kehumasan di Instansi Pemerintah dan terbentuknya Bakohumas memperlihatkan bahwa keberadaan unit kehumasan di sebuah lembaga atau instansi milik pemerintah merupakan keharusan secara fungsional dan operasional dalam upaya menyebarluaskan atau mempublikasikan tentang suatu kegiatan atau aktivitas instansi bersangkutan yang ditujukan baik untuk masyarakat ke dalam, maupun kepada masyarakat luar pada umumnya Ruslan (2008:109). Humas dapat merupakan suatu alat atau saluran (*The PR as tools or channels of government publication*) untuk memperlancar jalannya interaksi dan penyebaran informasi mengenai pembangunan nasional melalui kerja samade ngan pihak pers, media cetak, atau elektronik hingga menggunak-an media tradisional lainnya.

Proses Pencitraan

Pencitraan tidak terlepas dari proses komunikasi, “komunikasi adalah penyampaian isi pernyataan (pesan) dari komunikator kepada komunikannya melalui saluran informasi (Hoeta Soehoet, 2003). Pesan yang disampaikan tidak serta merta diterima oleh khalayak. Ada rangkaian proses, mulai dari diterimanya pesan oleh mata, bila pesan visual, diolah dengan

membandingkannya dengan opini penerima pesan dan opini publik, baru kemudian dimaknai dan menjadi persepsi. Pesan dapat disampaikan secara visual, verbal, dan perilaku (Fomburn, 1996, Dowling, 2002, Schiffman & Kanuk, 2004). Pesan visual, pada organisasi, biasanya dikenalkan melalui logo organisasi. Logo organisasi ini harus mampu secara mandiri menyampaikan visi misi organisasi. Untuk memperkuat pesan, logo dapat diikuti dengan pesan verbal yaitu dengan menambahkan slogan/credo. Perilaku, merupakan unsur pembentuk persepsi yang paling efektif; dapat membangun persepsi yang baik, maupun persepsi yang buruk.

Unsur perilaku ini lebih sulit dikelola karena menyangkut perilaku seluruh anggota organisasi, bukan hanya pimpinan organisasi saja. Persepsi yang dibentuk dalam benak khalayak akan menjadi gambaran /citra mengenai organisasi tersebut yang melekat pada benak khalayak.

Proses Pengelolaan Citra

Citra harus dikelola dengan baik. Dikaitkan dengan pembagian tugas dalam organisasi, Humas merupakan komponen organisasi yang melakukan pengelolaan citra secara sistematis. Namun, mengingat proses pembentukan persepsi, khususnya pada komponen perilaku, setiap anggota organisasi dapat memberikan pesan kepada khalayaknya melalui perilaku yang ditampilkan, maka setiap anggota/ pegawai organisasi/ lembaga adalah PR Officer (PRO). Tugas PRO adalah melakukan upaya dalam menyampaikan isi pernyataan kepada khalayak sasarannya, agar internal dan eksternal publik minimal tidak merugikan dan maksimal member keuntungan secara terus-menerus kepada organisasi (Hoeta Soehoet, 2003). Dengan sudut pandang terpusat pada upaya pembentukan opini publik yang baik serta evaluasi terhadap upaya tersebut untuk perkembangan organisasi, Cutlip & Center (dalam Gruning 1998, 2003) mengatakan ; fungsi PRO adalah sebagai agen pembentuk opini publik. PRSA (Public Relations Society of America) mendefinisikan tugas PRO sebagai agen yang meng-hubungkan organisasi dengan publiknya. Berdasarkan definisi tugas humas, komponen utama yang harus dibangun oleh pada PRO adalah citra organisasi/ lembaga/ institusi.

Citra organisasi dibangun dari elemen visual, verbal dan perilaku yang menjadi cerminan aktualisasi dari visi pemimpin organisasi/ lembaga/ institusi yang terintegrasi dengan misi dan rencana strategik organisasi/ lembaga/ institusi (Howard, 1998). Citra organisasi juga merupakan cerminan identitas organisasi yang akan membangun nama baik organisasi/ lembaga/ institusi (Fomburn, 1996).

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian *deskriptif* dengan melakukan pendekatan kualitatif, fokus penelitian menitik beratkan pada peranan humas di dalam pemerintahan serta bagaimana membangun citra pemerintahan

Kabupaten Kutai Barat, menurut Anggoro M Linggar (200:59) : Citra Bayangan (*mirror image*); Citra yang Berlalu (*current image*); Citra Harapan (*wish image*); citra lembaga (*corporate image*); dan Citra Majemuk (*multiple image*).

Pembahasan

Instansi Pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat adalah pemerintahan di Kabupaten. Kerena pemerintah kabupaten merupakan kepanjangan tangan dari pemerintah pusat yang menyalurkan pembangunan hingga ke desa-desa terpencil yang tidak bisa di *cover* oleh pemerintah pusat. Dan Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat salah satunya.

Tugas Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat sendiri sebagai instansi pemerintahan adalah bekerja untuk kesejahteraan rakyat yaitu dengan melakukan pembangunan secara berkelanjutan agar masyarakat dapat merasakan kesejahteraan dan pembangunan dapat merata di seluruh Kabupaten Kutai Barat pada khususnya dan Indonesia pada umumnya.

Namun pada kenyataannya, keberhasilan pembangunan terlihat dari kebanyakan penghargaan yang diterima oleh Pemerintah Kabupaten Kutai Barat yaitu tentang Kehutanan, Koperasi dan Pariwisata, sementara penghargaan mengarah pada pendidikan hanya satu penghargaan, sehingga dari keadaan dan kejadian yang ada sangat terlihat bahwa masyarakat masih begitu minim pendidikan mental dan spiritual sehingga kesadaran untuk turut memelihara dan merawat aset – aset Kabupaten Kutai Barat sangat minim bahkan tidak ada sehingga dengan mudahnya merusak aset yang sudah ada dan terbangun dengan baik malah dirusak dan dicoret-coret tanpa merasa bersalah.

Dengan banyaknya penghargaan yang diterima pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat selama dua dekade ini citra pemerintah secara otomatis menjadi baik dimata masyarakat hanya saja harus segera ditangani oleh Pemerintah Kabupaten Kutai Barat agar semakin baik citranya,.Dan semua kegiatan monitoring dan untuk Publikasitersebut merupakan bagian dari kegiatan humas yaitu untuk menjaga citra yang sudah terbentuk dengan baik dan lebih meningkatkannya. Kemudian Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat pun melakukan beberapa tindakan, tindakan yang pertama yaitu melakukan kegiatan *media monitoring* yang bertujuan untuk mengontrol apa yang terjadi di masyarakat Kabupaten Kutai Barat dan mengetahui masalah apa yang terjadi mengenai Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat di masyarakat.

Dari hasil *Media monitoring* yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat sudah dapat disimpulkan permasalahan yang ada, dan dari pengelolaah terhadap data yang sudah dilakukan oleh peneliti, dapat diambil kesimpulan bahwa Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Baratsegera mengambil tindakan untuk meningkatkan citraPemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat dengan cara mengeluarkan *press release* dan

advertorial, mencetak leaflet, banner, spanduk, Baleho dan menerbitkan Buletin Majalah Pertriwulan untuk masyarakat maupun orang-orang yang memerlukan informasi mengenai kabupaten Kutai Barat.

Kegiatan *Press Release* ini adalah kegiatan *Media Relations*, dimana hubungan baik antara lembaga/instansi yang diwakili oleh Bagian Humas dalam usaha melakukan kerja sama dengan media-media komunikasi massa yang ada di daerahnya, maupun diluar daerah lembaga/instansinya. Sedangkan Sebuah *advertorial* atau *infomercial* adalah iklan yang dirancang untuk mensimulasikan konten editorial, sementara pada saat yang sama menawarkan informasi yang valid kepada calon klien.

Jadi *press release* dan *Advertorial* sedikit banyak dapat membantu memberikan informasi kepada masyarakat mengenai kegiatan-kegiatan apa saja dan program-program kerja apa saja yang tengah dijalani oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat. Sehingga apabila program tersebut dapat diterima dengan baik oleh masyarakat, diharapkan masyarakat dapat memberi penilaian yang positif mengenai program-program tersebut. Dan bisa berdampak baik untuk membangun dan meningkatkan citra Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat.

Leaflet adalah media berbentuk selebar kertas yang diberi gambar dan tulisan (biasanya lebih banyak tulisan) pada kedua sisi kertas serta dilipat sehingga berukuran kecil dan praktis dibawa,

Banner adalah Salah satu media Promosi yang dicetak dengan Print Digital yang umumnya berbentuk potrait atau vertikal, Banner adalah bentuk penyederhanaan dari Baliho dan Baliho adalah suatu sarana atau media Berpromosi yang mempunyai unsur memberikan informasi event atau kegiatan yang berhubungan dengan masyarakat luas, selain itu juga berguna untuk mengiklankan suatu produk.

Peran Humas Pemda Kabupaten Kutai Barat

Peran humas dalam instansi pemerintah lebih kompleks, karena humas pemerintahan tidak seperti humas pada perusahaan swasta. Humas pemerintahan sudah mempunyai tupoksi dan alur kerja yang harus sesuai dengan tupoksi dari pemerintahan pusat. Dan tugas umum humas Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat adalah melaksanakan pemberita-an, mengumpulkan dan menganalisa informasi untuk bahan kebijakan pimpinan, melakukan perekaman, penyajian data, dan mendampingi kegiatan pimpinan seperti Notulensi, pengambilan gambar, Serta melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh sekretariat daerah Kabupaten sesuai dengan bidang tugasnya.

Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat juga berperan sebagai mediator apabila terjadi sengketa antara pihak internal dengan eksternal, maupun pihak eksternal dengan pihak eksternal apabila diminta dan dianggap perlu untuk ikut campur.

Hal ini juga sama seperti teori yang diungkapkan oleh Dozier dan Broom dalam buku *employee relations and communication media model* (dalam Ruslan, 2007:20-21).tentang peran humas dalam suatu organisasi. Humas di Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat sendiri telah melakukan perannya sesuai dengan teori yang ada.

a) Penasihat Ahli (*Expert Prescriber*)

Seorang praktisi humas yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu dan mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya (*public relationship*).

Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat wajib membantu Bupati atau bidang lain yang membutuhkan humas Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat untuk memberikan solusi pemecahan masalah yang ada. Karena humas merupakan bidang yang menjadi pengebangan antara instansi dengan masyarakat.

b) Fasilitator Komunikasi (*Communication fasilitator*)

Dalam hal ini, praktisi PR bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya. Di pihak lain, dia juga dituntut untuk mampu menjelaskan kembali keinginan, kebijakan dan harapan organisasi kepada pihak publiknya. Sehingga dengan komunikasi timbal balik tersebut dapat tercipta saling pengertian, mempercayai, menghargai, mendukung, dan toleransi yang baik dari kedua belah pihak.

Seperti kegiatan *media monitoring* yang mencari dan mendengar keluhan masyarakat mengenai Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat, setelah itu di analisis dan di pelajari untuk di carikan solusi permasalahan. Setelah mendapatkan kesimpulan dari masalah yang ada, kemudian pihak humas Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat mengeluarkan *press release* untuk menjelaskan kebijakan yang ada di Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat.

c) Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem Solving Process fasilitator*)

Peranan praktisi PR dalam proses pemecahan persoalan *public relations* ini merupakan bagian dari tim manajemen. Hal ini dimaksudkan untuk membantu pimpinan organisasi, baik sebagai penasihat (*adviser*) hingga mengambil tindakan eksekusi (keputusan) dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan profesional. Biasanya dalam menghadapi suatu krisis yang terjadi, maka dibentuk suatu tim posko yang dikoordinir praktisi ahli PR dengan melibatkan berbagai departemen dan keahlian dalam suatu tim khusus untuk membantu organisasi, perusahaan yang tengah menghadapi atau mengatasi persoalan krisis tertentu.

Dalam setiap permasalahan yang ada di Kabupaten Kutai Barat, Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat diwajibkan untuk turut andil

dalam mencari solusi untuk penanganan kasus walaupun di dampingi oleh staf ahli, karena setiap Pemerintahan selalu mempunyai staf ahli yang sesuai dengan bidang-bidangnya masing-masing.

d) Teknisi Komunikasi (*Communication Technician*)

Berbeda dengan peranan praktisi PR profesional sebelumnya yang terkait erat dengan fungsi dan peranan manajemen organisasi. Peranan *communication technician* ini menjadikan praktisi PR sebagai *journalist in residence* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi atau dikenal dengan *methode of communication of organization*. Sistem komunikasi dalam organisasi tergantung dari masing-masing bagian atau tingkatan (*level*), yaitu secara teknis komunikasi, baik arus maupun media komunikasi yang dipergunakan dari tingkat pimpinan dengan bawahan akan berbeda dari bawahan ke tingkat atasan. Hal yang sama juga berlaku pada arus dan media komunikasi antara satu level, misalnya komunikasi antar karyawan satu departemen dengan lainnya.

Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Baratharus menjaga komunikasi antara internal-internal, maupun internal-eksternal. Seperti menjaga hubungan baik dengan media massa yang menjadi bagian dari menjaga komunikasi.

Tujuan Pokok dan Fungsi Humas

Humas adalah perantara antara pimpinan organisasi dengan publik, baik publik internal maupun publik eksternal. Tujuan humas adalah untuk menciptakan, membina dan memelihara sikap budi yang menyenangkan bagi lembaga atau organisasi di satu pihak dan dengan publik, di lain pihak dengan komunikasi yang harmonis dan timbal balik.

Seperti itu pula yang dilakukan oleh humas Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat. Humas dalam Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat harus mempunyai sikap yang baik antara sesama staff, maupun dengan publik eksternalnya.

Fungsi Humas menurut Edward L. Bernays (dalam Ruslan 2005 :18), antara lain sebagai berikut :

1) Memberikan penerangan kepada publik.

Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat juga mempunyai tugas untuk menerangkan kepada publik mengenai apa yang terjadi di Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat.

2) Melakukan persuasi kepada publik untuk mengubah sikap dan tingkah laku publik.

Persuasi yang dilakukan oleh humas Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat yakni, pihak humas melakukan sosialisasi dengan masyarakat untuk memperkenalkan program baru Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat, dan mengajak masyarakat untuk mendukung program tersebut.

- 3) Upaya untuk menyatukan sikap dan perilaku suatu lembaga sesuai dengan sikap dan perbuatan masyarakat, atau sebaliknya.

Sikap yang dimaksud adalah untuk menyamakan persepsi mengenai citra Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat. Diharapkan sama, antara pandangan masyarakat dengan yang diinginkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat.

Kegiatan Media Monitoring dan Pengaruhnya Terhadap Citra

Kegiatan media monitoring yang dilakukan oleh humas Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat itu secara terus menerus dan berkelanjutan dilaksanakan setiap harinya. Hal itu untuk mengetahui permasalahan apa yang terjadi dalam masyarakat dan apa saja keluhan masyarakat terhadap Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat.

Kegiatan media monitoring sendiri adalah kegiatan untuk memilih berita dari surat kabar dan mengunting, kemudian di jadikan sebuah klipingan berita. Dan dikumpulkan untuk di jadikan bahan evaluasi selanjutnya dalam melaksanakan kegiatan. Dari kegiatan media monitoring tersebut kita dapat mengetahui permasalahan dengan lebih cepat, sehingga bisa cepat mencari solusinya.

Apabila kegiatan media monitoring tidak dijalankan dengan baik, dan keluhan-keluhan masyarakat tidak di tanggapi, tentunya hal ini akan sangat berpengaruh terhadap citra Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat yang akan menurun, dan menimbulkan citra negatif pada akhirnya.

Seperti dikatakan oleh Katz (dalam Soemirat dan Ardianto:2004) mengatakan bahwa citra adalah cara bagaimana pihak lain memandang sebuah perusahaan/instansi, seseorang, suatu komite, atau suatu aktivitas. Setiap instansi/lembaga mempunyai citra sebanyak jumlah orang yang memandangnya. Seperti itulah masyarakat akan memandang Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat apabila dinilai kurang berhasil dalam menjalankan tugasnya, maka citranya akan buruk. Dan apabila telah berhasil melakukan tugasnya, maka citra Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat akan positif di mata masyarakat.

Untuk membangun citra yang positif dari masyarakat, diperlukannya pengenalan lebih jauh tentang Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat kepada masyarakat, dan memperkenalkan program-program Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat itu sendiri agar masyarakat paham dengan apa yang dikerjakan dan dihasilkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat, untuk membuat pemerintahan yang transparan.

Jenis-jenis Citra menurut Ardianto (2011:63) adalah :

- a. Citra bayangan

Citra bayangan adalah citra yang melekat pada orang atau anggota-anggota organisasi, dan citra yang dianut oleh orang dalam mengenai pandangan luar terhadap organisasinya. Citra bayangan itu hampir selalu

tidak tepat, atau tidak sesuai dengan kenyataan yang sesungguhnya. Seperti halnya padangan yang dimiliki oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat tentang citranya sendiri. Yaitu Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat menilai citranya positif di mata masyarakat.

b. Citra yang berlaku

Citra yang berlaku adalah kebalikan dari citra bayangan atau pandangan yang dianut oleh pihak-pihak luar mengenai suatu organisasi. Seperti pandangan masyarakat yang memiliki Kebanggaan terhadap daerahnya dengan banyaknya menerima penghargaan-penghargaan tetapi masih kurang kesadaran untuk menjaga dan memelihara aset yang dibangun untuk kenyamanan bersama di Kutai Barat. Citra inilah yang terjadi di masyarakat.

c. Citra yang diharapkan

Wish image adalah suatu citra yang diinginkan oleh pihak manajemen. Citra ini juga tidak sama dengan citra yang sebenarnya. Biasanya, citra yang diharapkan itu lebih baik atau lebih menyenangkan dari pada citra yang ada. Memiliki citra yang positif adalah citra yang diinginkan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat.

d. Citra majemuk

Banyak jumlah pegawai (individu), cabang atau perwakilan dari sebuah perusahaan/instansi atau organisasi dapat memunculkan suatu citra yang belum tentu sama dengan citra organisasi/lembaga atau perusahaan/instansi secara keseluruhan. Variasi citra tersebut harus ditekan seminimal mungkin dan citra perusahaan harus ditegakkan secara keseluruhan. Seperti saat peneliti mewawancarai Kepala Bagian Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat dan Kepala Sub Bagian Kehumasan Antar Lembaga. Mereka memiliki pandangan yang berbeda mengenai citra Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat.

Maka humas Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat mengeluarkan press release dan adevrtorial untuk mengenalkan program pemerintah kepada masyarakat. sehingga masyarakat lebih paham dan mengerti.

Press Release atau siaran pers menurut Soemirat dan Ardianto (2004) adalah informasi dalam bentuk berita yang dibuat oleh *Public Relations* (PR) suatu organisasi/perusahaan yang disampaikan kepada pengelola pers/ redaksi media massa (tv, radio, media cetak, media online) untuk dipublikasikan dalam media massa tersebut.

Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat membuat press release kemudian menyebarkannya kepada semua media massa, tidak hanya di lingkup Kabupaten Kutai Barat, tapi semua media massa boleh mendapatkan press release tersebut.

Dengan cara-cara tersebut yang dilakukan humas Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat, cara ini sangat efektif untuk memberikan pengertian kepada masyarakat, sehingga berdampak meningkatnya citra Pemerintah

Daerah Kabupaten Kutai Barat. Hal ini dapat di lihat dari berkurangnya jumlah demo-demo yang dilakukan masyarakat terhadap Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat.

Hambatan Yang Dialami

Selama melakukan observasi dan wawancara dengan publik internal maupun eksternal, penulis menarik kesimpulan mengenai beberapa hambatan yang ada di Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat. Hambatan yang di alami oleh Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat adalah staff yang ada dalam humas Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat itu bukan merupakan orang-orang yang latar belakang pendidikannya dari komunikasi atau *public relations*. Hanya beberapa saja yang latar belakangnya dari komunikasi atau *public relations*. Sehingga staff-staff humas Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat itu kurang paham betul tentang peranan yang harus dimiliki oleh humas.

Selain itu hambatan yang dialami untuk lebih luas meningkatkan citra Pemerintah Kabupaten Kutai Barat adalah kendala pada dana yang terbatas sehingga untuk lebih maksimal membangun citra pemerintah kabupaten juga masih sangat terbatas.

Kesimpulan

Berdasarkan analisa dan pembahasan yang telah penulis lakukan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Dalam rangka membangun dan menjaga citra yang baik, Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat selalu melakukan beberapa tindakan-tindakan yang pertama yaitu melakukan kegiatan *media monitoring* yang bertujuan untuk mengontrol apa yang terjadi di masyarakat Kabupaten Kutai Barat dan mengetahui masalah apa yang terjadi mengenai Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat di masyarakat.
2. Dalam rangka untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat dan mengembalikan kembali citra pemerintahan yang memudar kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat, maka Pemerintah Kabupaten mengatasinya dengan cara mengeluarkan *press release* dan *advertorial*.
3. Bahwasanya Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat juga berperan sebagai mediator apabila terjadi sengketa antara pihak internal dengan eksternal, maupun pihak eksternal dengan pihak eksternal apabila diminta dan dianggap perlu untuk ikut campur.
4. Kegiatan media monitoring yang dilakukan oleh humas Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat dilakukan secara terus menerus dan berkelanjutan dilaksanakan setiap harinya. Hal itu untuk mengetahui permasalahan apa yang terjadi dalam masyarakat dan apa saja keluhan masyarakat terhadap Pemerintah Daerah Kabupaten Kutai Barat.

Salah satu contoh kegiatan media monitoring yang dilakukan oleh Pemkab Kutai Barat adalah kegiatan untuk memilih berita dari surat kabar dan mengunting, kemudian di jadikan sebuah klipingan berita. Dan dikumpulkan untuk di jadikan bahan evaluasi selanjutnya dalam melaksanakan kegiatan. Dari kegiatan media monitoring tersebut pemerintah daerah dapat mengetahui permasalahan dengan lebih cepat, sehingga bisa cepat mencari solusinya.

Daftar Pustaka

- Ardianto, Elvinaro. 2009. *“Public Relations Praktis”*. Bandung: Widya Padjajaran.
- , 2007, *“Komunikasi Massa” : Suatu Pengantar, Edisi Revisi, Bandung ; Simbiosis*.
- Black Sam, Melvin L, Sharpe, 1998. *“Ilmu Hubungan Masyarakat Praktis”* (alih bahasa: Ardaneshwara). Jakarta. Intermesa.
- Cutlip, M. Scoot, Allen H. Center. 1978. *“Effective Public Relations”*, Englewood Cliff Jersey, Prentice Hal Inc.
- Cutlip, SM, Center, AH & Broom, GM. 2006. *“Effective Public Relations”*, Edisi Ketujuh, New Jersey: Prentice-Hall, Inc, Englewood Cliffs.
- Cutlip, M. Scoot, Allen H. Center, Gleen M. Broom. 2009. *“Effective public Relations”*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Effendy, Onong U, 1999. *“Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikologis”*, Bandung Remaja Rosdakarya.
- Effendy, Onong Uchyana. 2009. *“Human Relation & Public Relation”*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Effendy, Onong Uchyana. 2009. *“Ilmu Komunikasi. Teori dan Praktek”*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Lattimore, 2010. *“Public Relations, Profesi dan Praktek”*. Salemba Humanika.
- Rachmat, Jalaluddin. 2000. *“Metode Penelitian Komunikasi”*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2009. *“Metode Penelitian Komunikasi”*. Bandung: Remaja Rosda Karya
- Rosady Ruslan.2001. *“Etika Kehumasan Konsepsi dan Aplikasi”* Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, Rosady. 2010. *Manajemen. Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada
- , 2007. *“Etika Kehumasan konsepsi & Aplikasi”*. Jakarta : PT.Raja Grafindo Persada.
- , 1999. *“Manajemen Humas dan manajemen Komunikasi”*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.