

## IMPLEMENTASI PERAN BAGIAN HUMAS DAN PROTOKOL DALAM MEMBANGUN CITRA PEMERINTAH KABUPATEN MALUKU TENGAH

Greesye Yosma Hallatu<sup>1</sup>, Elake Nataniel<sup>2</sup>, Josep Antonius Ufi<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Pascasarjana, Universitas Pattimura Ambon, Indonesia

Email: [nonahallatu80@gmail.com](mailto:nonahallatu80@gmail.com)<sup>1</sup>, [natanielelake@gmail.com](mailto:natanielelake@gmail.com)<sup>2</sup>, [josepantoniusufi977@gmail.com](mailto:josepantoniusufi977@gmail.com)<sup>3</sup>

**Abstract:** *This research aims to determine the implementation of the role of the public relations and protocol department in building the image of the Central Maluku Regency Government, and to determine the factors that support and hinder the implementation of the role of the public relations and protocol department in building the image of the Central Maluku Regency Government. The type of research in this research is research qualitatively, research informants consisted of public relations and protocol employees as well as community figures. Data collection techniques are carried out through observation, interviews and documentation. The data analysis technique uses qualitative analysis in the form of data reduction, data presentation, data verification and drawing conclusions. The role of the public relations department in building the image of the Central Maluku Regency Government has been implemented well through its role as expert advisor, facilitator and problem solver. The role of public relations is as an expert advisor, in this case the public relations employees have carried out their main duties to find solutions to solve problems faced by the organization according to their competencies. As a facilitator, public relations acts as a communicator or mediator who creates opportunities for the public to express opinions or thoughts as a form of participation with the government. Public relations as a problem solver in this case helps organizational leaders take action or make decisions rationally and professionally. Communication, resources, disposition and bureaucratic structure are factors that support and hinder the implementation of the role of public relations and protocols in building the government's image.*

**Keywords:** *Implementation, Role of Public Relations, Supporting and Inhibiting Factors.*

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi peran bagian humas dan protokol dalam membangun citra Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah, dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mendukung dan menghambat implementasi peran bagian humas dan protokol dalam membangun citra Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah. Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, informan penelitian terdiri pegawai bagian humas dan protokol serta tokoh masyarakat. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis kualitatif berupa reduksi data, penyajian data, verifikasi data dan penarikan kesimpulan. Peran bagian humas dalam membangun citra Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah telah diimplementasikan dengan baik melalui peran sebagai penasihat ahli, fasilitator dan pemecah masalah. Peran humas sebagai penasihat ahli dalam hal ini pegawai bagian humas telah menjalankan tupoksinya untuk mencari solusi dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh organisasi sesuai kompetensi yang dimiliki. Sebagai fasilitator, humas bertindak sebagai komunikator atau mediator yang menciptakan kesempatan bagi masyarakat

mengutarakan pendapat atau pemikiran sebagai bentuk partisipasi kepada pemerintah. Humas sebagai pemecah masalah dalam hal ini membantu pimpinan organisasi mengambil tindakan atau pengambil keputusan secara rasional dan profesional. Komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi menjadi faktor yang mendukung dan menghambat implementasi peran bagian humas dan protokol dalam membangun citra Pemerintah.

**Kata Kunci:** Implementasi, Peran Humas, Faktor Pendukung dan Penghambat.

## PENDAHULUAN

Hubungan masyarakat atau biasa disingkat humas menjalankan fungsi manajemen yang membantu memelihara dan merespon publik. Humas menjembatani informasi baik di dalam organisasi dan juga kepada publik. Humas tidak hanya memberikan informasi dan klarifikasi suatu permasalahan yang timbul, namun harus mengumpulkan informasi, memilah-milah setiap informasi yang masuk dan menyampaikannya kepada pimpinan.

Citra yang positif sangat penting dibangun oleh humas sehingga dapat melekat baik di mata masyarakat maupun di pemerintahan. Dalam upaya membangun citra pemerintahan, komunikasi dan keterbukaan menjadi hal yang penting. Humas merupakan salah satu unsur yang penting dalam melakukan pelayanan informasi dan komunikasi bagi publiknya yang ada di suatu lembaga. Khususnya, keberadaan bagian humas dan protokol pemerintahan selalu mendapatkan kesan yang negatif terkait peran, fungsi, dan perilakunya dalam melayani masyarakat.

Untuk dapat “melepaskan” keterbelengguan akan kesan negatif tersebut, saat ini humas di lembaga pemerintahan melakukan revitalisasi dan transformasi yang merupakan bagian dari reformasi birokrasi tata kelola kelembagaan humas yang dikeluarkan oleh Kementerian PAN dan RB. Tuntutan revitalisasi dan transformasi di bidang layanan informasi publik terkait dengan penerapan UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang di mana setiap lembaga

yang dibiayai oleh negara maupun masyarakat harus dapat menyediakan berbagai data dan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat mengenai perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program dan kebijakan yang dilakukan oleh suatu lembaga publik.

Penekanan penyediaan informasi yang sesuai dengan tuntutan UU KIP telah diperkuat dengan penelitian yang menyebutkan dalam rangka menghadapi keterbukaan informasi publik, lembaga-lembaga pemerintah harus dapat mengoptimalkan peran sektor pelayanan komunikasi dan informasi publik pada lembaga kementerian dan lembaga pemerintah serta pemerintahan daerah (Suharyanti et al., 2019). Dorongan reformasi birokrasi di lembaga humas pemerintahan dapat dilaksanakan dengan mengubah secara bertahap pada pola pikir aparatur pelaksana humas dalam hal budaya kerja.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan menunjukkan bahwa lembaga humas Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah masih jarang memiliki standar evaluasi dan pelaksanaan fungsi yang tepat dalam mengelola aktivitas kehumasan secara profesional. Hal ini akibat sistem birokrasi yang diterapkan bersifat terpusat, peran kebijakan pimpinan lembaga dan anggaran mengenai humas yang masih terbatas. Selain itu, dalam sistem, proses dan mekanisme kerja yang dilakukan oleh aparat pelaksana humas pemerintahan masih mengindikasikan pada aspek normatif kegiatan rutinitas pelayanan informasi dan komunikasi publik yang kurang sesuai dengan prinsip-prinsip good governance.

Pola pikir kinerja humas pemerintahan masih seputar pelaksanaan kliping, pembuatan press release, konferensi pers, juru bicara pimpinan, dan pembuatan naskah pidato bagi pimpinan. Walaupun sering dianggap sebagai bidang pelengkap dalam kegiatan lembaga, namun dalam realitanya, saat ini humas memiliki peranan penting, terutama dalam membangun hubungan dan membentuk citra positif lembaga (Herdiana & Khoiruddin, 2016).

Era society 5.0 menjadi titik tolak humas pemerintahan untuk dapat mengoptimalkan berbagai peran dan fungsinya menuju lembaga dan pranata humas profesional. Tugas pokok dan fungsi yang dilakukan oleh humas pemerintahan selama ini di antaranya sebagai juru bicara lembaga, fasilitator, penyedia informasi kebijakan, pelaksanaan program komunikasi, diseminasi informasi produk dan jasa lembaga, serta menciptakan iklim positif hubungan kelembagaan publik internaleksternal secara kondusif dan harmonis.

Mengingat tugas dan fungsi kehumasan yang strategis di bidang layanan informasi dan komunikasi serta banyaknya publik yang perlu dilayani dalam berbagai kepentingan, humas di lembaga pemerintahan dapat melakukan optimalisasi strategi komunikasi dalam menghadapi revolusi industri serta perkembangan teknologi komunikasi dan informasi yang mendukung tercapainya objektif organisasi. Strategi komunikasi merupakan kiat atau taktik yang bisa dilakukan dalam melaksanakan perencanaan komunikasi (Cangara, 2017). Hal lainnya tersirat dalam pernyataan Brown dalam Iriantara (2019) yang menyebutkan praktisi Humas pada abad ke-21, harus dapat memahami mekanisme kerja revolusi teknologi yang dapat mengendalikan dan mempengaruhi praktik kehumasan. Padahal, selama ini aspek budaya konvensional dalam praktik kehumasan dari praktisi komunikasi publik di lembaga pemerintahan

yang konvensional begitu kuat yang berdampak pada gerak organisasi menjadi agak kaku. Selain itu, aspek budaya yang melekat pada kinerja humas yang “lambat” dalam memberikan pelayanan informasi dan bersifat monoton.

Isu monoton kinerja humas pemerintahan ditanggapi dengan dilakukannya penataan budaya kerja melalui strategi percepatan reformasi birokrasi pada aspek penataan struktur birokrasi dan profesionalisasi PNS/ASN. Pentingnya implementasi peran dari bagian humas dan protokol untuk bisa membantu program kehumasan di lembaga pemerintahan agar lebih efektif. Peran bagian humas dan protokol dapat membantu secara lebih efektif dalam mengembangkan hubungan, meningkatkan reputasi, dan membujuk orang untuk bertindak (Martinelli, 2020).

Peran humas yang diamati dalam membangun citra pemerintahan meliputi penasehat ahli, fasilitator komunikasi, pemecah masalah dan teknisi komunikasi. Humas memegang peran penting untuk penyebaran informasi melalui situs web pemerintahan. Namun situs tersebut belum dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat luas dan juga tidak ada pembaharuan dan penambahan informasi secara berkala. Seharusnya website pemerintah dalam hal ini Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah membuat penyampaian informasi dan layanan standar kepada publik menjadi efektif dan efisien yang bisa membangun citra pemerintahan yang positif. Hal ini akan berdampak pada masyarakat yang dapat berpartisipasi dengan mengakses website agar program yang dijalankan pemerintah dalam dijalankan dengan baik dan menerima hasil yang positif.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Konsep Implementasi

Secara etimologis pengertian implementasi berasal dari bahasa Inggris yaitu to implement. Dalam kamus besar Webster, to

implement (mengimplementasikan) berarti to provide the means for carrying out (menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu); dan to give practical effect to (untuk menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu)” (Wahab, 2018).

Implementasi berasal dari bahasa Inggris yaitu to implement yang berarti mengimplementasikan. Implementasi merupakan penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu. Sesuatu tersebut dilakukan untuk menimbulkan dampak atau akibat itu dapat berupa undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan pengadilan dan kebijakan yang dibuat oleh lembaga-lembaga pemerintah dalam kehidupan kenegaraan (Winarno, 2019). Pengertian implementasi selain menurut Webster di atas dijelaskan juga menurut Van Meter dan Van Horn (2017) bahwa implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu/pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan. Pandangan Meter dan Horn bahwa implementasi merupakan tindakan oleh individu, pejabat, kelompok badan pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam suatu keputusan tertentu. Badan-badan tersebut melaksanakan pekerjaan pemerintah yang membawa dampak pada warganegaranya. Namun dalam praktiknya badan-badan pemerintah sering menghadapi pekerjaan-pekerjaan di bawah mandat dari Undang-Undang, sehingga membuat mereka menjadi tidak jelas untuk memutuskan apa yang seharusnya dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan. Mazmanian dan Sabatier dalam Wahab (2018) juga mendefinisikan

implementasi yang merupakan pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk Undang-Undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan”.

## Konsep Peran

Peran menurut terminology adalah seperangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh yang berkedudukan dimasyarakat. Dalam bahasa Inggris peran disebut “role” yang definisinya adalah “person’s task or duty in undertaking”. Artinya tugas atau kewajiban seseorang dalam suatu usaha atau pekerjaan. Peran diartikan sebagai perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan dalam masyarakat. Sedangkan peranan merupakan tindakan yang dilakukan oleh seorang dalam suatu peristiwa (Syamsir, 2018).

Peran adalah aktivitas yang dijalankan seseorang atau suatu lembaga/organisasi. Peran yang harus dijalankan oleh suatu lembaga/organisasi biasanya diatur dalam suatu ketetapan yang merupakan fungsi dari lembaga tersebut. Peran itu ada dua macam yaitu peran yang diharapkan (expected role) dan peran yang dilakukan (actual role). Dalam melaksanakan peran yang diembannya, terdapat faktor pendukung dan penghambat (Nuruni & Kustini, 2018). Peran menurut Koentjaraningrat (2016), berarti tinkahlaku individu yang memutuskan suatu kedudukan tertentu, dengan demikian konsep peran menunjuk kepada pola perilaku yang diharapkan dari seseorang yang memiliki status/posisi tertentu dalam organisasi atau sistem. Ahmadi (2019) peran adalah suatu kompleks pengharapan manusia terhadap caranya individu harus bersikap dan berbuat dalam situasi tertentu yang berdasarkan status dan fungsi sosialnya.

## Peran Bagian Humas

Aktivitas sehari-hari hubungan masyarakat (humas) atau public relations adalah menyelenggarakan komunikasi timbal balik (two way communications) antara perusahaan atau suatu lembaga dengan pihak publik yang bertujuan untuk saling menciptakan pengertian dan dukungan untuk mencapai suatu tujuan tertentu baik itu dalam hal kebijakan, kegiatan produksi, barang atau pelayanan jasa dan lain sebagainya, demi kemajuan perusahaan atau citra positif bagi lembaga bersangkutan (Suhendra, 2018). Humas adalah proses interaksi dimana humas menciptakan opini publik sebagai input yang menguntungkan kedua belah pihak, dan menanamkan pengertian, menumbuhkan motivasi dan partisipasi publik, bertujuan menanamkan keinginan baik, kepercayaan saling adanya pengertian, dan citra yang baik dari publiknya (Kustadi, 2019).

Konsep humas menurut IPRA (Internasional Public Relations Association) adalah fungsi manajemen yang khas mendukung pembinaan dan pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya mengenai komunikasi, pengertian, penerimaan dan kerjasama (Arifin, 2018). Humas adalah keseluruhan upaya yang dilakukan secara terencana dan berkesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik (goodwill) dan saling pengertian antara suatu organisasi dengan segenap khalayaknya (Yadin, 2019). Nawawi (2018) menyatakan humas adalah proses yang kontinue dari usaha-usaha manajemen untuk memperoleh goodwill dan pengertian dari para pelanggan, pegawainya dan publik umumnya ke dalam dengan mengadakan analisa dan perbaikan-perbaikan terhadap diri sendiri, ke luar dengan menyampaikan pernyataan-pernyataan. Selain itu humas juga berfungsi untuk menumbuhkan hubungan baik

antara segenap komponen pada suatu perusahaan dalam rangka memberikan pengertian, menumbuhkan motivasi dan partisipasi. Semua ini bertujuan untuk menumbuhkan dan mengembangkan goodwill (kemauan baik) publiknya serta memperoleh opini publik yang menguntungkan (alat untuk menciptakan kerja sama berdasarkan hubungan baik dengan publik).

Peran humas merupakan salah satu kunci penting untuk pemahaman fungsi humas terkait dengan komunikasi organisasi. Dozier & Grunig (2016) dalam bukunya berjudul *Excellence in Public Relations and Communication Management* peranan humas terbagi dalam tiga kategori yaitu:

- a. Peran humas sebagai penasihat ahli. Seorang praktisi pakar humas yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya. Hubungan praktisi humas seperti hubungan dokter dan pasiennya, artinya pihak manajemen bertindak pasif untuk menerima atau mempercayai apa yang telah disarankan oleh pakar humas tersebut dalam mengatasi persoalan.
- b. Peran humas sebagai fasilitator komunikasi. Humas bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya. Dipihak lain, dia juga dituntut 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 baik dari kedua belah pihak.

- c. Peran humas sebagai pemecah masalah. Peran humas dalam proses pemecahan persoalan ini merupakan bagian dari tim manajemen. Hal ini dimaksudkan untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasihat hingga mengambil tindakan eksekusi (keputusan) dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan profesional.

## Humas dalam Membangun Citra Pemerintah

Melaksanakan kegiatannya, humas memiliki tujuan yang sesuai dengan tujuan dari organisasi. Maka dari itu dikatakan bahwa tujuan sentral humas yang akan dicapai adalah tujuan organisasi, sebab humas dibentuk atau digiatkan guna menunjang manajemen yang berupaya mencapai tujuan organisasi. Tujuan organisasi yang diperjuangkan oleh manajemen dan ditunjang oleh humas itu bergantung pada sifat organisasi. Tujuan organisasi dalam bentuk perusahaan berbeda dengan organisasi yang berbentuk universitas, berbeda pula dengan organisasi yang berbentuk pemerintahan, dan sebagainya (Anggoro, 2018).

Singkatnya, humas sebagai komunikator mempunyai fungsi ganda yaitu keluar memberikan informasi kepada khalayak sesuai dengan kebijaksanaan instansinya dan kedalam wajib menyerap reaksi dari khalayak untuk kepentingan instansinya. Widjaja (2017) hubungan masyarakat di pemerintah, perlu sekali diadakan penelitian-penelitian tentang opini publik terhadap instansi-instansi itu secara keseluruhan. Sebagai humas pemerintahan, berbagai kegiatan yang perlu diperhatikan antara lain membina pengertian pada khalayak/publik terhadap kebijaksanaan pimpinan termasuk pemberian dan pelayanan informasi, menyelenggarakan dokumentasi kegiatan-kegiatan pokok instansi pemerintah terutama

menyangkut publikasi, memonitor dan mengevaluasi tanggapan dan pendapat masyarakat, mengumpulkan data dan informasi yang datang dari berbagai sumber, bentuk produk humas yang dihasilkan seperti majalah, buletin, press release, poster, folder, pamflet, selebaran, dan lain-lain.

## Faktor-faktor yang Mempengaruhi

Implementasi peran tidak terlepas dari beberapa hal yang mempengaruhi keberhasilannya. George C. Edward III (Nawawi, 2018) mengemukakan beberapa hal yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu implementasi, yaitu pertama, komunikasi implementasi mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan. komunikasi diartikan sebagai proses penyampaian informasi komunikator kepada komunikan. Kedua, sumberdaya merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi terlaksananya keberhasilan terhadap suatu implementasi, walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, akan tetapi apabila implementator kekurangan sumber daya untuk melaksanakan kebijakan maka tidak akan berjalan dengan efektif. Sumber daya yang dapat mendukung pelaksanaan kebijakan dapat berwujud, seperti sumber daya manusia, dan sumber daya anggaran, sumber daya peralatan, sumber daya informasi dan kewenangan.

Ketiga, disposisi adalah watak atau karakteristik yang dimiliki oleh pelaksana kebijakan. Disposisi itu seperti komitmen, kejujuran, dan sifat demokratik. Apabila pelaksana kebijakan mempunyai karakteristik atau watak yang baik, maka dia akan melaksanakan kebijakan dengan baik sesuai dengan sasaran tujuan dan keinginan pembuat kebijakan. Menurut Van Meter dan Van Horn (2017) terdapat tiga macam elemen yang

mempengaruhi disposisi yaitu pengetahuan (cognition), pemahaman dan pendalaman (comprehension and understanding) terhadap kebijakan, arah respon mereka apakah menerima, netral atau menolak (acceptance, neutrality, and rejection), intensitas terhadap kebijakan. Keempat, struktur birokrasi merupakan suatu badan yang paling sering terlibat dalam implementasi kebijakan secara keseluruhan. Struktur organisasi yang bertugas melaksanakan kebijakan memiliki pengaruh besar terhadap pelaksanaan kebijakan. Dalam struktur birokrasi terdapat dua hal penting yang mempengaruhinya salah satunya yaitu aspek struktur birokrasi yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar (standard operating procedures atau SOP). SOP ini merupakan pedoman bagi pelaksana kebijakan dalam bertindak atau menjalankan tugasnya. Selain SOP yang mempengaruhi struktur birokrasi adalah fragmentasi yang berasal dari luar organisasi.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif yaitu suatu penelitian yang berdasarkan filsafat postpositivisme, yang mana digunakan untuk meneliti kondisi objek alamiah, disini posisi peneliti sebagai instrument kunci, sedangkan teknik pengumpulan data dengan triangulasi, kemudian analisa data bersifat kualitatif, dan hasil penelitian menekankan pada makna dibandingkan generalisasi. Dalam penelitian ini, yang menjadi subjek dari penelitian adalah staf bagian Humas dan Protokol Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah dan tokoh masyarakat. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, menggunakan: pengumpulan data dari sumber data yang diatas dan cara-cara yang sesuai dengan model penelitian kualitatif. Sejalan dengan hal itu teknik pengumpulan data kualitatif dapat

dilakukan menggunakan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Jenis data terdiri atas data primer dan data sekunder. Analisis data secara kualitatif terbagi dalam tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian data, verifikasi data dan penarikan kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Implementasi Peran Bagian Humas dan Protokol dalam Membangun Citra Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah**

Peranan humas dalam sebuah organisasi berkaitan dengan tujuan utama dan fungsi-fungsi manajemen. Fungsi dasar manajemen tersebut merupakan suatu proses kegiatan atau pencapaian suatu tujuan pokok dari organisasi/lembaga dan biasanya berkaitan dengan memanfaatkan berbagai potensi sumber-sumber (sumber daya) yang dimiliki oleh organisasi/lembaga tersebut. Fungsi humas yaitu memberikan penerangan kepada masyarakat, melakukan persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat secara langsung dan berupaya untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan suatu badan/lembaga sesuai dengan sikap dan perbuatan masyarakat atau sebaliknya.

Dalam sebuah instansi, humas mempunyai peran penting dalam meningkatkan citra instansi. Dalam meningkatkan citra humas memerlukan peran untuk bisa menjalankan program kerja sebagai bentuk upaya dalam meningkatkan citra instansi. Peran Bagian Humas dan Protokol dalam membangun citra Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah yaitu sebagai penasihat ahli, fasilitator dan pemecah masalah.

### **Penasihat Ahli**

Peran bagian humas dan protokol sebagai penasihat ahli dalam hal ini bagian humas dan protokol menjadi praktisi pakar public relations yang berpengalaman dan memiliki kemampuan

tinggi dapat membantu mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publik. Bagian humas dan protokol bertindak pasif untuk menerima atau mempercayai apa yang telah disarankan atau usulan dari pakar dalam mengatasi persoalan yang tengah dihadapi oleh organisasi.

Hasil wawancara dimaknai bahwa humas di lingkup Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah telah mengimplemtasikan perannya dengan baik dalam menunjang aktivitas utama manajemen untuk mencapai tujuan bersama, membina hubungan baik yang harmonis antara organisasi dengan publiknya yang merupakan khalayak sasaran, mengidentifikasi segala sesuatu yang berkaitan dengan opini, persepsi dan tanggapan masyarakat terhadap organisasi yang di wakilnya, atau sebaliknya. Selain itu bagian humas dan protokol juga melayani keinginan publik dan memberikan sumbangan saran kepada pemimpin organisasi demi tujuan dan manfaat bersama. Menciptakan komunikasi dua arah atau timbal balik, dan mengatur arus informasi, publikasi serta pesan dari organisasi ke publiknya atau sebaliknya, demi tercapainya citra positif bagi kedua belah pihak. Ini menunjukkan bahwa humas telah berupaya untuk menciptakan dan mengembangkan persepsi terbaik bagi instansi terhadap segmen masyarakat, yang kegiatannya langsung ataupun tidak langsung mempunyai dampak bagi masa depan instansi.

## **Fasilitator**

Peran bagian humas dan protokol sebagai fasilitator dalam hal ini bagian humas dan protokol, dalam hal ini bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya. Dipihak lain, dia juga dituntut 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.

Hasil wawancara dengan para tokoh di atas, dimaknai bahwa dalam aktivitasnya untuk menyentuh seluruh lapisan masyarakat pemerintah mengandalkan peran dari humas pemerintah. Peran humas sebagai fasilitator menjadi perantara dan membantu manajemen dengan menciptakan kesempatan-kesempatan untuk mendengar apa kata publiknya dan menciptakan peluang agar publik mendengar apa yang diharapkan manajemen. Peran ini juga menjaga komunikasi dua arah dan memfasilitasi komunikasi dengan menyingkirkan rintangan dalam hubungan dan menjaga agar saluran komunikasi antar pemerintah dan masyarakat tetap terbuka. Selain itu humas juga bertindak sebagai sumber informasi dan juru komunikasi antara organisasi dan publik. Tujuannya adalah memberi informasi yang dibutuhkan oleh baik itu manajemen maupun publik untuk membuat keputusan demi kepentingan bersama.

Humas sebagai fasilitator membantu pemerintah dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya. Seperti halnya mungkin dengan pemerintah dan masyarakat bisa duduk bersama membahas masalah tersebut, yang akhirnya menghasilkan kebijakan publik. Dan keputusan yang diambil pemerintah bisa diterima oleh masyarakat. Selain itu, humas juga dituntut mampu menjelaskan kembali keinginan, kebijakan dan harapan pemerintah kepada publiknya. Sehingga dengan komunikasi timbal balik tersebut dapat terciptanya saling pengertian, mempercayai, menghargai, mendukung dan toleransi yang baik dari kedua belah pihak.

Humas menjaga komunikasi dua arah dan memfasilitasi permasalahan, dengan menyingkirkan rintangan dalam hubungan dan menjaga agar saluran komunikasi tetap terbuka. Dalam konteks ini, peran fasilitator komunikasi dapat dilihat dari peranan humas yang menjadikan pemerintah sebagai pendengar suara dari masyarakat dan membuat suara pemerintah didengar oleh masyarakat melalui rapat koordinasi bersama, yang merupakan kegiatan pemerintah. Tujuannya adalah memberi informasi yang dibutuhkan oleh baik itu pemerintah maupun publik untuk membuat keputusan demi kepentingan bersama. Yang akhirnya bisa mendapatkan simpati dan empati yang tinggi dari masyarakat.

## **Pemecah Masalah**

Peran bagian humas dan protokol sebagai pemecah masalah dalam hal ini bagian humas dan protokol berperan dalam proses pemecahan persoalan. Humas 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 dikorrdirinir humas dengan melibatkan berbagai macam departemen dan keahlian dalam suatu tim khusus untuk membantu organisasi.

Hasil wawancara dimaknai bahwa fungsi fasilitator yang diterapkan oleh humas dan protokol Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah telah menjaga komunikasi dua arah dan memfasilitasi permasalahan, dengan menyingkirkan rintangan dalam hubungan dan menjaga agar saluran komunikasi tetap terbuka. Sehingga konflik yang terjadi bisa terselesaikan dengan baik. Humas mengambil sebuah langkah

yang bisa menjembatani hubungan antara pemerintah dan masyarakatnya. Humas berperan menjadi media yang berada ditengah-tengah dua strata tersebut, bila terjadi kesalahan komunikasi (miss communication). Humas menjadi yang paling “pandai” dalam menyampaikan segala masukan dari “bawah” kepada pimpinan dan dari publik eksternal kepada internal dengan memanfaatkan berbagai media.

Faktor-faktor yang Mendukung dan Menghambat Implementasi Peran Bagian Humas dan Protokol dalam Membangun Citra Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah

Tidak dapat dipungkiri bahwa untuk melakukan implementasi peran bagian humas dan protokol dalam membangun citra Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah, dalam pelaksanaannya dipengaruhi oleh faktor-faktor yang menunjang dan menghambat yaitu faktor komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi.

## **Komunikasi**

Faktor komunikasi menjadi faktor pendukung karena komunikasi yang diterapkan oleh humas dan protokol sudah baik sesuai dengan peran humas yang diterapkan sebagai penasihat ahli, fasilitator dan pemecah masalah. Peran humas yang dijalankan ini berkontribusi dalam pengambil keputusan. Kegiatan komunikasi dilakukan secara intensif dan interaktif antar pihak pemerintah dan masyarakat.

Berdasarkan wawancara menunjukkan bahwa faktor komunikasi sangat dibutuhkan dan menjadi faktor yang mendukung dan telah diimplementasikan dengan baik. Faktor komunikasi berjalan dengan baik, transparan, tidak menimbulkan berbagai penafsiran atau berbagai multi kepentingan dari trik-trik pengkomunikasian, menyebabkan komunikasi yang diterapkan humas mampu menyambung

keinginan baik dari pihak pemerintah maupun masyarakat. Humas telah menjadi pemberi informasi yang tepat, menjadi perantara antar pemerintah dan masyarakat atas setiap program dan kegiatan yang berorientasi pada kepentingan publik.

## Sumber daya

Sumberdaya adalah dapat menjadi faktor penunjang dan penghambat apabila sumberdaya yang tersedia tidak kompeten dalam hal ini termasuk sumberdaya manusia, sumberdaya material dan sumberdaya pendanaan yang berperan penting dalam menerapkan peran humas untuk membangun citra pemerintah. Berhasil tidaknya implementasi peran humas, ditentukan oleh ketersediaan sumberdaya yang melaksanakan tupoksinya sebagai humas yang memberikan informasi yang positif atas pemerintah. Sumberdaya manusia yang perlu disediakan yaitu ketersediaan aparat yang memiliki kompetensi untuk menjalankan peran humas dengan baik, keterampilan dan sikap yang baik dalam memberikan informasi pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan wawancara menunjukkan bahwa humas merupakan fungsi manajemen yang menilai sikap publik, mengidentifikasi kebijakan dan tata cara seseorang atau organisasi demi kepentingan publik, serta merencanakan dan melakukan suatu program kegiatan untuk memperoleh pengertian, pemahaman, dan dukungan dari publiknya. Humas membantu suatu organisasi dan publiknya untuk saling beradaptasi secara menguntungkan. Humas adalah usaha organisasi untuk memperoleh kerja sama dari sekelompok orang. Humas membantu organisasi berinteraksi secara efektif dan berkomunikasi dengan publik utama. Humas adalah proses yang berkelanjutan dari usaha manajemen untuk memperoleh itikad baik dan pengertian yang baik.

## Disposisi

Disposisi dapat menjadi faktor penunjang dan penghambat apabila perilaku dari humas sebagai pengambil keputusan, pelaksana dan kelompok sasaran yang dituju memahami bagaimana pentingnya suatu perilaku pengambil kebijakan mengembangkan masing-masing fungsi dan struktur organisasi sebagai suatu pedoman yang menggariskan untuk mengembangkan aktivitasnya dalam mendukung pelaksanaan peran humas dalam membangun citra Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah.

Berdasarkan wawancara dengan para informan di atas, menunjukkan bahwa disposisi atau perilaku memegang peranan yang penting terhadap kegiatan kehumasan yang secara substantif mengandung psikologi yaitu pembentukan sikap, perilaku dan tindakan dari unsur pemerintah dan masyarakat dalam berperilaku menyikapi peran humas yang membangun citra positif bagi pemerintah. Faktor disposisi diperlukan dalam melakukan peran humas dalam kegiatan pemerintah. Humas pemerintah merupakan ujung tombak dalam menyampaikan program dan kinerja pemerintah. Selain itu, humas sebagai sumber informasi, dituntut kemampuannya dalam menghadapi tantangan dan perubahan zaman yang sangat cepat terutama menghadapi perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi, Humas diharapkan dapat meningkatkan pelayanan dan pengelolaan informasi di setiap instansinya, serta mampu mendorong partisipasi masyarakat dalam mensukseskan berbagai program pemerintah yang hasilnya dapat dinikmati oleh publik. Untuk meningkatkan kemampuan, perangkat humas harus menguasai teknologi informasi dan komunikasi, termasuk di dalamnya media sosial sehingga dapat mengetahui kebutuhan publik. Lebih penting

lagi, humas harus menjalin sinergi dan akrab dengan wartawan, agar dapat mengontrol informasi yang disampaikan kepada publik. Jadi pada prinsipnya, pada era keterbukaan informasi publik, disposisi pranata humas harus berperan penting dalam menjaga citra positif lembaga pemerintahan, agar program pemerintah dapat dilaksanakan dengan baik.

## **Struktur Birokrasi**

Struktur birokrasi menentukan berhasil tidaknya suatu implementasi peran humas dalam membangun citra Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah. Aktivitas bagian humas dan protokol akan terhambat bila struktur organisasi tidak berjalan sesuai dengan garis koordinasi dan komando dalam melaksanakan kegiatan pelayanan organisasi sebagai perwujudan birokrasi. Sebaliknya aktivitas pelayanan akan berhasil diimplementasikan bila terjadi penguatan struktur birokrasi baik dilihat secara terkoordinasi dan terinstruksikan antara struktur kelompok jabatan fungsional dengan struktur kelompok jabatan struktural di dalam melaksanakan tugasnya sebagai humas.

Struktur birokrasi berjalan sesuai dengan yang diharapkan dalam melakukan pengembangan pelaksanaan tugas dan fungsi dari masing-masing anggota kelompok jabatan fungsional dan struktural di bagian humas dan protokol, terkoordinasi di dalam melakukan kegiatan pemberian informasi yang transparan, informasi terkait kegiatan dan program pemerintah dan mampu mengatasi konflik kepentingan dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan. Struktur birokrasi dalam peran humas memiliki perencanaan yang matang dalam melakukan berbagai kegiatan pengendalian sesuai tindakan penkomunikasian yang tepat sasaran, selanjutnya dilakukan penilaian dan evaluasi.

Peran humas dalam membangun dan mempertahankan reputasi, citra pemerintah dilaksanakan melalui komunikasi yang baik dan bermanfaat antara organisasi dan masyarakat, seni komunikasi diperlukan didalam humas karena dengan begitu akan terbangun saling pengertian serta menghindari kesalahpahaman dan mispersepsi dengan khalayak sehingga terbangun citra positif lembaga. Pekerjaan humas lainnya ialah membuat sebuah media internal yang akan membawa nama baik instansi pemerintah.

Peran humas menciptakan citra baik dari struktur birokrasi pada organisasi pemerintahan, dituntut untuk bisa mengedukasikan ke khalayak tentang kelebihan dan keunggulan sebuah instansi/lembaga yang berada didalam naungannya. Didalam humas terdapat staf yang memiliki kemampuan untuk menulis berita berupa Press release yang akan disampaikan kepada khalayak melalui media masa baik itu koran, majalah dan media elektronik bahkan media internal dari instansinya.

## **KESIMPULAN**

Peran bagian humas dalam membangun citra Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah telah diimplementasikan dengan baik melalui peran sebagai penasihat ahli, fasilitator dan pemecah masalah. Peran humas sebagai penasihat ahli dalam hal ini pegawai bagian humas telah menjalankan tupoksinya untuk mencari solusi dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh organisasi sesuai kompetensi yang dimiliki. Sebagai fasilitator, humas bertindak sebagai komunikator atau mediator yang menciptakan kesempatan bagi masyarakat mengutarakan pendapat atau pemikiran sebagai bentuk partisipasi kepada pemerintah. Humas sebagai pemecah masalah dalam hal ini membantu pimpinan organisasi mengambil tindakan atau pengambil keputusan secara rasional dan profesional. Komunikasi,

sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi menjadi faktor yang mendukung dan menghambat implementasi peran bagian humas dan protokol dalam membangun citra Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah. Komunikasi menjadi faktor pendukung karena kegiatan humas tidak terlepas dari komunikasi yang dilakukan di mana humas sebagai mediator antara pemerintah dan masyarakat. Demikian halnya dengan sumberdaya dalam hal ini keberadaan pegawai yang terampil dalam memberikan informasi terkait program dan kegiatan pemerintah. Menjadi penghambat bila keberadaan sumber daya tidak kompeten dalam menjalankan tupoksinya. Selanjutnya disposisi dalam hal ini humas bertugas menyediakan berbagai layanan teknis yang sesuai kebutuhan organisasi. Serta struktur birokrasi yaitu instansi pemerintah diciptakan sebagai instrumen dalam menangani keperluan-keperluan publik. Instansi menjadi wadah untuk implementasi peran humas yang memberikan informasi positif dan menentukan citra dan reputasi pemerintah.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, Abu. 2019. Peranan Humas dalam Membangun Citra Pemerintahan Kabupaten Kutai Barat. *eJournal Administrative Reform*, 2(3), 2055–2067.
- Anggoro, L. M. 2018. Teori dan Profesi Kehumasan Serta Aplikasinya di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Arifin, E. 2018. Peran Humas dalam Membentuk Citra Pemerintah. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 12(1), 51–60.
- Cangara, D. 2017. Metode Penelitian Public Relations Dan Komunikasi. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada.
- Dozier, T & Grunig, K. 2016. McDonald's Japan: A Case Study of Effective Public Relations. *Public Relation Review*. *Public Relations Review*, 3(2), 60–71.
- Effendi, O. U. 2018. Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek. Bandung: PT. Remaja Rosada Karya.
- Fahrizal, Ahmad. 2021. Peranan Humas dalam Meningkatkan Citra Universitas Tribhuana Tungadewi. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(1), 34–37.
- Herdiana, D., & Khoiruddin. 2016. Peran dan Strategi Humas dalam Pembentukan Citra Perguruan Tinggi Islam. *Jurnal Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah*, 12(2), 11–17.
- Iriantara, Y. 2019. Manajemen Strategis Public Relations. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Jefkins, Frank, 2017. Public Relations. Jakarta. Penerbit Erlangga Indonesia. F. Rachmadi. 1992. Public Relations. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Koetrajaningrat, 2016. Public Relation Talent of PR. Jakarta: Salemba Humanika.
- Kustadi, Budianto. 2019. Strategi Public Relations Swiss Bell Hotel Borneo Samarinda dalam Meningkatkan Jumlah Pengunjung. *E-Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3(3), 22–36.
- Lester, Lewis Z., & Stewart, George. W. 2017. Management Public Relation. Prentice Hall, New York.
- Martinelli, Oliver, S. 2020. Public Relation Strategy. London: Arrangement with Koga PageLTD.
- Moleong, 2016. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, Hadari. 2018. Human Relations Dalam Manajemen. Bandung. Percetakan offset Alumni.
- Nimoeno, H. 2017. Manajemen Public Relations. Konsep dan Aplikasinya di Indonesia. Jakarta. PT. Temprint. Indonesia.

- Nugroho, Ahmad, 2018. Strategi Humas dalam Meningkatkan Citra Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik*, 6(3), 30–43.
- Nuruni, S. dan Kustini, Y, 2018. *Public Relations*. Yogyakarta: ANDI.
- Onong, U Effendy. 2017. Peran Humas Pemerintahan sebagai Fasilitator Komunikasi pada Biro Humas Pemprov Kalimantan Selatan. *Jurnal Penelitian Komunikasi*, 19(1), 55–64.
- Prasetyo, M. 2018. Strategi Public Relations PT. Telkomsel branch Manado dalam Mempertahankan Citra Perusahaan. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2(2), 44–55.
- Rosady, Adhrianti, L. 2017. Digitalisasi Public Relations Bagi Penguatan Citra Pemerintah Daerah (Analisis Deskriptif Reaktualisasi Peran Humas Pemerintah Kota Bengkulu Dalam Penyampaian Informasi Daerah Melalui Media Sosial). *Prosiding Seminar Nasional Komunikasi*, 115–125.
- Rudy May. 2018. Kajian Peran Public Relation Dalam Meningkatkan Citra Perguruan Tinggi Swasta di Jawa Tengah. *Jurnal Ilmiah SCRIPTURA*, 2(2), 95–105.
- Ruslan, Rosadi. 2018. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi:Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers. Cetakan ke – 13.
- Soekanto, N. 2017. Peran Public Relations Di Kantor Binas Pemuda, Olahraga, Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Sukoharjo. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 4(1), 56–67.
- Soemirat, S., 2016. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Suhandang, 2017. Peran Humas Dalam Membangun Citra Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Pada Badan Pengembangan SDM. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP) Volume 8, Nomor 3, 2020* 467 Pemerintah Daerah Kabupaten Minahasa Selatan. *E-Jurnal Ilkom*, 4(2), 56–65.
- Suharyanti, D. 2019. *Ilmu Komunikasi Pemerintahan: Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Suhendra, N. 2018. Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Upaya Peningkatan Pencitraan Sekolah (Studi Kasus di SMP Al Hikmah Surabaya). *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan*, 4(4), 8– 20.
- Sutisna, A. 2018. Peranan Management Public Relations dalam Mempertahankan Citra Perusahaan Jasa Perhtelan: Studi Kualitatif pada Re-Opening Hotel Mandarin Oriental, Jakarta. *Binus Business Review*, 2(1), 202–215.
- Syamsir, Hidayat. 2018. Peran Humas dalam Membangun Citra Pemerintahan Sumatera Utara pada Kantor Biro Humas Gubernur. *Jurnal PRESPEKTIF*, 8(1), 24–29.
- Van Meter, & Van Horn. 2017. Policy Implementation for Government: *Journal of Government Administration*, 8(1), 1– 12.
- Wahab, Abdul. 2018. Strategi Komunikasi Humas dalam Membentuk Public Opinion Lembaga Pendidikan. *Jurnal IDAARAH*, 2(2), 317–338.
- Widjaja, A. 2017. Strategi Komunikasi Public Relations dan Citra Positif Organisasi (Kasus Public Relations Rumah Sakit “X” di Jakarta). *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 13(3), 195–209.
- Wilson, Bangun, 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Winarno, E. 2019. *Public Relations Praktis*. Bandung: Widya Padjajaran.

Yadin, Abbas. 2019. Peran Humas Untuk Mengangkat Citra Pemerintah Kota Surakarta. *Jurnal Fisip*, 6(2), 23–34