

**PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI DALAM UPAYA REVITALISASI
PERAN HUMAS PEMERINTAH DAERAH KAB UPATEN MAGELANG**

Tesis



Disusun Oleh:

TITIN HARI SETYANI

NIM 171103363

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
STIE WIDYA WIWAHA
YOGYAKARTA
2019**

**PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI DALAM UPAYA REVITALISASI
PERAN HUMAS PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN MAGELANG**

Tesis

untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana S-2

Program Studi Magister Manajemen



Disusun Oleh:

TITIN HARI SETYANI

NIM 171103363

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
STIE WIDYA WIWAHA
YOGYAKARTA
2019**

TESIS

**PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI DALAM UPAYA REVITALISASI
PERAN HUMAS PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN MAGELANG**

Diajukan Oleh :

TITIN HARI SETYANI

NIM 171103363

Tesis ini telah disetujui

pada tanggal :.....

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Meidi Syaflan, M.P

Suhartono, SE, M.Si

dan telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh Gelar Magister

Yogyakarta, Juli 2019

Mengetahui,
Program Magister Manajemen
STIE Widy a Wiwaha Yogyakarta
Direktur

Drs. John Suprihanto, MIM, Ph.D

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, Juli 2019

TITIN HARI SETYANI

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil 'alamin, Puji Syukur Kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan anugerah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis Magister Manajemen STIE Widya Wiwaha Yogyakarta dengan judul **“Peningkatan Kinerja Pegawai Dalam Upaya Revitalisasi Peran Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Magelang”**. Banyak pihak yang telah membantu kelancaran dalam penyelesaian tesis ini, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak, yaitu kepada :

1. Drs. John Suprihanto, MIM, Ph.D selaku Direktur Magister Manajemen STIE Widya Wiwaha Yogyakarta.
2. Dr. Meidi Syaflan, M.P., selaku pembimbing I yang telah memberikan dorongan dan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan tesis ini.
3. Suhartono, SE, M.Si selaku pembimbing II yang telah memberikan dorongan dan bimbingan kepada penulis dalam penyusunan tesis ini.
4. Dewan penguji yang telah memberikan masukan dalam penyelesaian tesis ini.
5. Dosen Magister Manajemen STIE Widya Wiwaha Yogyakarta.
6. Asisten Administrasi Umum, Kepala Bagian Humas dan Protokol, Ka Sub. Bag PEP, Ka.Sub.Bag APNP Dok, Ka.Sub.Bag Protokol serta seluruh pegawai Bagian Humas dan Protokol Setda Kabupaten Magelang, trimakasih atas dukungan dan motivasinya.
7. Suami tercinta, Drs Muh. Istingal, M.Pd., anak-anakku tersayang Atmim Lana Nurona dan Alhimna Ilma Nafia trimakasih atas doa, dukungan, ruang

8. dan waktu keikhlasan untuk ibu, semoga Allah SWT melimpahkan ilmu yang bermanfaat rejeki yang berkah untuk sekeluarga, Aamiin.
9. Semua pihak yang tidak dapat kami sebut satu persatu.

Atas segala bantuan dan dukungan semua pihak saya mengucapkan terima kasih dan saran serta kritik yang membangun terhadap kesempurnaan penulisan ini sangat saya harapkan.

Yogyakarta, Juli 2019

Penulis

TITIN HARI SETYANI

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

DAFTAR ISI

| | |
|-------------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| PERNYATAAN | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| DAFTAR ISI | vi |
| DAFTAR TABEL | viii |
| DAFTAR GAMBAR..... | ix |
| ABSTRAK | x |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 7 |
| C. Pertanyaan Penelitian | 8 |
| D. Tujuan penelitian | 8 |
| E. Manfaat Penelitian | 8 |
| BAB II LANDASAN TEORI | |
| A. Kajian Teori | 10 |
| B. Penelitian yang Relevan | 31 |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| A. Desain Penelitian | 32 |
| B. Definisi Operasional | 32 |
| C. Lokasi Penelitian..... | 33 |

| | |
|---|-----------|
| D. Informan Penelitian | 33 |
| E. Teknik Pengumpulan Data | 34 |
| F. Teknik Analisis Data | 36 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| A. Gambaran Lokasi Penelitian..... | 38 |
| B. Hasil Penelitian | 47 |
| C. Pembahasan | 63 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | |
| A. Kesimpulan | 74 |
| B. Saran | 74 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 75 |

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

DAFTAR TABEL

| | | | |
|----|-------|---|----|
| 1. | Tabel | 1.1 Data Ketenagaan Bagian Humas dan Protokol Setda Kabupaten Magelang | 6 |
| 2. | Tabel | 1.2 Analisis pemberitaan Kabupaten Magelang | 7 |
| 3. | Tabel | 2.1 Data Penelitian Yang Relevan | 31 |
| 4. | Tabel | 3.1 Informan Penelitian..... | 32 |
| 5. | Tabel | 4.1 Data Ketenagaan Bagian Humas dan Protokol Setda Kabupaten Magelang | 42 |
| 6. | Tabel | 4.2 Kualifikasi Jabatan dan tugas Subbag Peliputan, Editorial dan Publikasi..... | 43 |
| 7. | Tabel | 4.3 Kualifikasi Jabatan dan tugas Subbag APNP Dok..... | 44 |
| 8. | Tabel | 4.4 Kualifikasi Jabatan dan Tugas Sub Bag Protokol..... | 46 |

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 4.1 Susunan Organisasi..... 41

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

ABSTRAK

PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI DALAM UPAYA REVITALISASI PERAN HUMAS PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN MAGELANG

TIIN HARI SETYANI
NIM 171103363

Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai Dalam Revitalisasi Peran Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Magelang memerlukan sebuah perencanaan yang matang dan dengan jangka waktu yang cukup panjang. Apalagi di era keterbukaan informasi pada saat ini, sesuai Undang-undang nomor 14 tahun 2018 tentang keterbukaan Informasi Publik dimana publik secara bebas memperoleh informasi. Dengan adanya era keterbukaan informasi ini, maka humas pemerintah harus dapat melayani informasi publik yang dibutuhkan oleh masyarakat sendiri.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1. Untuk mengidentifikasi mekanisme dan kualitas kinerja pegawai dalam revitalisasi peran Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Magelang. 2. Untuk merumuskan upaya peningkatan kinerja pegawai dalam revitalisasi peran humas Pemerintah Daerah Kabupaten Magelang. Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif berdasarkan fakta-fakta yang ada dan dideskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa yang diperoleh dengan cara observasi, wawancara serta dokumen serta data yang dihasilkan berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati yang berkaitan tentang peningkatan kinerja pegawai dalam upaya revitalisasi peran Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Magelang secara sistematis dan sesuai dengan fakta yang ada dilapangan. Lokasi penelitian yang diambil dalam penelitian ini ditentukan yaitu dilakukan di Bagian Humas dan Protokol Setda Kabupaten Magelang dengan informan 5 orang pejabat struktural Pemerintah Kabupaten Magelang menggunakan metode *purposive sampling*.

Hasil penelitian ini menunjukkan 1) Kinerja Pegawai Dalam Revitalisasi Peran Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Magelang bahwa kompetensi individu pejabat struktural sebagian belum sesuai atau tepat dengan kompetensi yang ada. Demikian juga dengan kinerja pegawai Bagian Humas dan Protokol Setda Kabupaten Magelang belum memenuhi kualifikasi. Faktor internal dan eksternal sangat mempengaruhi kinerja pencapaian visi misi. kinerja humas yang belum optimal karena humas mempunyai volume kerja yang tidak seimbang dengan jumlah tenaga kerja. 2) Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai Dalam Revitalisasi Peran Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Magelang: upaya revitalisasi peranan humas pemerintahan harus diperbaiki dan di bentuk kembali atau direvitalisasi kemampuan (Skill), pelatihan, seleksi dan kualifikasi yang lebih ketat bagi calon-calon praktisi humas pemerintah sehingga fungsi humas dan peran humas di instansi akan dapat memberikan kinerja yang baik dan maksimal.

Kata Kunci : Kinerja Pegawai, Upaya Revitalisasi, Peran Humas

ABSTRACT

THE IMPROVEMENT OF EMPLOYEE'S PERFORMANCE IN THE REVITALIZATION EFFORTS OF THE PUBLIC RELATION'S ROLE OF MAGELANG REGENCY

TIIN HARI SEIYANI
NIM 171103363

Employee Performance Improvement Efforts in Revitalizing the Role of Public Relations of the Regional Government of the Regency of Magelang require a careful and long-term planning. Especially in the era of information disclosure at this time, according to Act number 14 of 2018 concerning the openness of Public Information where the public is freely informed. With this era of information disclosure, government public relations must be able to serve public the information needed by the community itself.

This study aims to determine 1. To identify the mechanism and quality of employee performance in revitalizing the role of the Public Relations of the Local Government of Magelang Regency. 2. To formulate efforts to improve employee performance in revitalizing the public relations role of the Local Government of Magelang Regency. The research method that will be used in this research is the type of descriptive research with a qualitative approach based on the facts that are available and described in the form of words and languages obtained by observation, interviews and documents and the resulting data in the form of written or oral words from people and observed behavior related to improving employee performance in an effort to revitalize the role of Public Relations of the Regional Government of Magelang Regency in a systematic manner and in accordance with the facts in the field. The location of the research taken in this study was determined which was carried out in the Public Relations and Protocol Section of the Regional Secretariat of Magelang with informants of 5 structural officials of the Magelang Regency Government using a purposive sampling method.

The results of this study indicate 1) Employee Performance in Revitalizing the Role of Public Relations of the Regional Government of Magelang Regency that some structural competencies of individual officials have not been appropriate or appropriate to existing competencies. Likewise, the performance of the Magelang District Public Relation and Protocol Section staff did not meet the qualifications. Internal and external factors greatly influence the performance of achieving the vision and mission. public relations performance is not optimal because public relations has a work volume that is not balanced with the number of workers. 2) Efforts to Increase Employee Performance in Revitalizing the Role of Public Relations of the Local Government of Magelang District: efforts to revitalize the role of government public relations must be improved and reformed or revitalized capabilities (Skills), training, selection and qualifications that are more stringent for prospective public relations practitioners so that the functions public relations and the role of public relations Agency will be able to provide good and maximum performance.

Keywords: Employee Performance, Revitalization Efforts, The Role of Public Relations

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pentingnya keberadaan humas dalam pemerintahan adalah untuk layanan Informasi sebagaimana amanat UU nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang mulai diberlakukan sejak 1 Mei 2010. Undang-undang yang terdiri dari 64 pasal ini pada intinya memberikan kewajiban kepada setiap Badan Publik untuk membuka akses bagi setiap pemohon informasi publik untuk mendapatkan informasi publik, kecuali beberapa informasi tertentu.

Humas Pemerintah sangat berperan memberikan masukan dan kebijakan mengenai keterbukaan informasi publik. Dalam *Practice of Government Public Relations* (Lee et al., 2012) dijelaskan bahwa memberikan pelayanan publik merupakan hal yang paling penting dan diperlukan oleh humas pemerintah, dan tujuan dalam menyampaikan informasi publik tersebut adalah untuk memajukan kinerja pemerintahan itu sendiri.

Cutlip, Center, dkk (1994) mengungkapkan pentingnya keberadaan humas dalam pemerintahan dilatarbelakangi oleh dua hal. Pertama, sebuah pemerintah yang demokratis harus dapat menjelaskan dan melaporkan kegiatan-kegiatannya kepada pada warga negara (publiknya). Kedua, manajemen sektor publik yang efektif membutuhkan partisipasi dan dukungan yang aktif dari anggota masyarakat. Setiap program dan kebijakan

yang telah ditetapkan harus mendapat dukungan dari anggota masyarakat. Jika tidak, pemerintah yang demikian akan gagal untuk bertahan di kursi kekuasaan (Putra, 1999: 67)

Di era yang semakin maju dan semakin kritisnya masyarakat terhadap kinerja pemerintah serta dengan diberlakukannya Undang-Undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ini merupakan tuntutan akan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) yang menyatakan adanya akuntabilitas, transparansi dan partisipasi masyarakat dalam setiap proses terjadinya kebijakan publik.

Kebijakan reformasi birokrasi semakin menguatkan peran humas pemerintah. Cita-cita reformasi birokrasi yang tertuang pada Peraturan Presiden No. 81/2010 tentang *Grand Design* RB Tahun 2010-2025, menginginkan area perubahan dalam hal organisasi, tatalaksana, peraturan perundang-undangan, SDM Aparatur, pengawasan, akuntabilitas, pelayanan publik, pola pikir (*mindset*) dan budaya kerja (*culture set*) aparatur. Reformasi birokrasi menurut teori Max Weber merupakan strategi yang dilakukan untuk reorganisasi birokrasi yang ada agar sesuai dengan prinsip rentang kendali, pembagian kerja, wewenang dan staf yang profesional (Wijaya, 2015: 4185)

Keberadaan humas pemerintah (*Governance Public Relations*) menjadi isu yang mengemuka saat ini, dimana revitalisasi merupakan usaha yang tepat untuk meningkatkan pelayanan informasi publik yang lebih baik. Terlebih media massa mempunyai peran yang sangat penting dalam

perluasan informasi, media dapat merespon atau mengakomodir sikap publik ataupun sebaliknya, terutama untuk isu-isu yang sedang berkembang, oleh karena itu perlu dilakukan kerjasama dan koordinasi yang baik antara pemerintah dan wartawan sehingga tetap tercapai iklim publik yang positif terhadap pemerintah.

Revitalisasi adalah upaya untuk memvitalkan kembali suatu kawasan atau bagian kota yang dulunya pernah vital/hidup, akan tetapi kemudian mengalami kemunduran/degradasi. Skala revitalisasi ada tingkatan makro dan mikro. Proses revitalisasi sebuah kawasan mencakup perbaikan aspek fisik, aspek ekonomi dan aspek sosial. Pendekatan revitalisasi harus mampu mengenali dan memanfaatkan potensi lingkungan (sejarah, makna, keunikan lokasi dan citra tempat), (Danisworo, 2002).

Untuk melaksanakan revitalisasi perlu adanya keterlibatan masyarakat. Keterlibatan yang dimaksud bukan sekedar ikut serta untuk mendukung aspek formalitas yang memerlukan adanya partisipasi masyarakat, selain itu masyarakat yang terlibat tidak hanya masyarakat di lingkungan tersebut saja, tapi masyarakat dalam arti luas (Laretna, 2002).

Revitalisasi peranan humas pemerintah maksudnya peranan humas pemerintah yang kini kurang efektif serta mengalami degradasi dalam fungsi di dunia pemerintahan. Jadi peranan humas pemerintahan harus diperbaiki dan di bentuk kembali atau direvitalisasi sehingga fungsi humas di pemerintah menjadi efektif kembali dan maksimal. Maka dibutuhkan upaya-upaya untuk memaksimalkan fungsi humas pemerintahan.

Untuk revitalisasi, maka perlu dilakukan usaha-usaha oleh pemerintah. Salah satunya yaitu sesuai dengan misi Bagian Humas dan Protokol Setda Kabupaten Magelang yaitu “sebagai juru bicara pemerintah dalam penyampaian kebijakan pemerintah kepada masyarakat, sebagai mediator pemerintah dalam menyerap aspirasi masyarakat, transparan dan proporsional dalam mencari dan penyampaian informasi”. Jika dikaitkan dengan peran humas pemerintahan, maka humas-humas pemerintahan harus memiliki kualitas dan produktif sehingga dapat bersaing dengan humas-humas yang ada di instansi atau lembaga non-pemerintah. Jika sumber daya manusianya telah memiliki kualitas yang baik, diupayakan untuk melakukan revitalisasi agar peran humas pemerintahan tidak hanya sekedar jabatan maka Bagian Humas Dan Protokol Setda Kabupaten Magelang perlu melakukan upaya-upaya tertentu, agar dapat mewujudkan visi Bagian Humas dan Protokol Setda Kabupaten Magelang untuk menjadi cepat, akurat, tanggap, dan prima, dalam pelayanan bidang kehumasan dan keprotokoleran memberikan input dalam kegiatan pengambilan keputusan.

Berdasarkan studi pendahuluan Bagian Humas Dan Protokol Setda Kabupaten Magelang yang beralamat di Jalan Soekarno-Hatta No 59 Kota Mungkid 56511 mempunyai kegiatan membantu Asisten Administrasi Umum dalam menyusun kebijakan dan mengkoordinasikan pelaksanaan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) sesuai bidangnya dan menyelenggarakan peliputan, editorial, publikasi dan analisis pemberitaan, penyusunan naskah

pidato atau sambutan, dokumentasi, dan layanan keprotokolan dan penerimaan tamu daerah.

Dengan tata kelola tersebut humas pemerintah dalam mengemban tugas mengelola informasi diharapkan menjadi jembatan antara pemerintah dengan masyarakat, dalam memberikan informasi dan komunikasi yang benar melalui berbagai media massa baik cetak, elektronik dan media online.

Dalam menjalankan tugasnya Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Magelang, masih dihadapkan pada beberapa permasalahan yang terjadi pada kinerja pegawai Bagian Humas dan Protokol Setda Kabupaten Magelang seperti lemahnya struktural kelembagaan humas dan sumber daya pegawai di sebagian instansi pemerintahan yang cenderung mengabaikan kompetensi dan profesionalisme kehumasan. Kegiatan humas sering difokuskan hanya pada publikasi aktivitas kepala daerah dan wakil kepala daerah kepada media, kurang meningkatkan kinerja dan keterlibatan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) secara sinergis dan terkoordinasi dengan baik, yang akhirnya untuk meningkatkan produktivitas kinerja.

Keterbatasan jumlah PNS tersebut juga mengakibatkan humas luput dalam membangun hubungan dengan publik dan menjaring aspirasi dalam rangka meningkatkan partisipasi. Kritik terhadap humas datang langsung dari Bupati terkait informasi Berita Daerah Kabupaten Magelang yang prosentase negatifnya tinggi. Berita mengenai ini tersebar pada berbagai media sehingga semakin menimbulkan kesan negatif terhadap kinerja humas pemerintah.

Pemegang arus informasi publik masih menggunakan model komunikasi *diseminasi*, padahal pedoman kegiatan humas sudah di anjurkan untuk menggunakan arus komunikasi dua arah serta memaksimalkan fungsi *new media* (media sosial) sebagai alternatif penyebaran informasi.

Masih adanya PNS di Bagian Humas dan Protokol Setda Kabupaten Magelang yang belum memiliki kualifikasi dalam bidang kehumasan (Pranata Humas yang memadai baik jumlah dan kualifikasinya) dan terbatasnya jumlah PNS Bagian Humas dan Protokol Setda Kabupaten Magelang yang menjalankan tugas publikasi aktivitas Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah kepada media juga menjadi hambatan pengelolaan informasi /berita.

Jumlah PNS Bagian Humas dan Protokol Setda Kabupaten Magelang saat ini sebagaimana tercantum dalam tabel berikut:

Tabel 1.1

Data Ketenagaan Bagian Humas Dan Protokol Setda Kabupaten Magelang

| No | Pangkat | Golongan/ Ruang | Jumlah | Keterangan |
|--------|-----------------------|--------------------|--------|------------------|
| 1 | Pembina Tingkat I | IV/B | : 1 | Eselon III/a : 1 |
| 2 | Penata Tingkat I | III/D | : 3 | Eselon IV/a : 3 |
| 3 | Penata | III/C | : 1 | JFU : 11 |
| 4 | Penata Muda Tingkat I | III/B | : 4 | JFT : 2 |
| 5 | Penata Muda | III/A | : 3 | Jumlah : 17 |
| 6 | Pengatur Tingkat I | II/D | : 1 | PNS |
| 7 | Pengatur | II/C | : 4 | |
| Jumlah | | | : 17 | |

Sumber: Data Bagian Humas dan Protokol Setda Kabupaten Magelang, 2018

Kemudian apabila ditinjau dari data analisis bulanan media cetak mengenai berita Kabupaten Magelang pada bulan Desember 2018 sebanyak 414 berita dengan berita positif sejumlah 333 berita (80,4%) dan berita

negatif sejumlah 81 berita (19,6%), keterangan lebih rinci disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 1.2.
Analisis Pemberitaan Kabupaten Magelang Desember 2018

| No | Media | Positif | Negatif | Jumlah |
|--------|-------------------|---------|---------|--------|
| 1 | Kompas | 2 | 0 | 2 |
| 2 | Suara Merdeka | 89 | 21 | 110 |
| 3 | Wawasan | 42 | 6 | 48 |
| 4 | Kedaulatan Rakyat | 44 | 9 | 53 |
| 5 | Radar Kedu JP | 45 | 21 | 66 |
| 6 | Magelang Ekspres | 111 | 24 | 135 |
| Jumlah | | 333 | 81 | 414 |

Sumber: Data Bagian Humas dan Protokol Setda Kabupaten Magelang, 2018

Berdasarkan data tabel di atas maka dapat disimpulkan bahwa berita negatif mengenai Kabupaten Magelang masih cukup tinggi, sehingga diperlukan kinerja yang berkualitas dalam menganalisis media atau analisis berita dan informasi guna obyektivitas sajian informasi berimbang dan bertanggungjawab dalam rangka membangun kecerdasan dan daya kritis serta partisipasi masyarakat dalam pembangunan. Sedangkan revitalisasi kehumasan ditujukan untuk mengatasi permasalahan seperti ini dengan menghidupkan kembali peran humas dengan peningkatan kinerja pegawainya dan saran perbaikan dalam hal penciptaan nilai positif terhadap praktisi humas dan organisasi pemerintahnya. Dari permasalahan tersebut, maka penelitian ini ingin mengetahui “Peningkatan Kinerja Pegawai Dalam Upaya Revitalisasi Peran Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Magelang”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat di rumuskan bahwa kinerja pegawai dalam menjalankan peran humas Pemerintah Daerah Kabupaten

Magelang masih belum optimal, sebagai ujung tombak layanan informasi sebagaimana yang diamanatkan Undang-Undang No.14 tahun 2008, tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP).

C. Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana mekanisme layanan yang diberikan oleh Bagian Humas dan Protokol saat ini pada kinerja pegawai dalam upaya revitalisasi peran Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Magelang?
2. Bagaimana upaya peningkatan kinerja pegawai dalam upaya revitalisasi peran Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Magelang?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah:

1. Untuk mengidentifikasi mekanisme dan kualitas kinerja pegawai dalam revitalisasi peran Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Magelang.
2. Untuk merumuskan upaya peningkatan kinerja pegawai dalam revitalisasi peran humas Pemerintah Daerah Kabupaten Magelang.

E. Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini memberikan gambaran strategi peningkatan kinerja pegawai dalam upaya revitalisasi peran humas Pemerintah Daerah Kabupaten Magelang.
2. Hasil dari penelitian dapat menjadi bahan pertimbangan untuk audit kinerja pegawai pemerintahan sesuai dengan Undang-undang, paduan

tata kelola kehumasan dan Peraturan Pemerintahan (PERMEN) yang sudah ada.

3. Memberi gambaran tentang fenomena perkembangan media sosial di lingkungan pemerintahan.
4. Sebagai referensi untuk penelitian yang berhubungan dengan kinerja humas pemerintahan dan kualifikasi Jabatan, terutama di bidang kehumasan.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Kinerja

a. Definisi Kinerja

Humas Pemerintah sangat berperan memberikan masukan dan kebijakan mengenai keterbukaan informasi publik. Dalam *Practice of Government Public Relations* (Lee et al., 2012) dijelaskan bahwa memberikan pelayanan publik merupakan hal yang paling penting dan diperlukan oleh humas pemerintah, dan tujuan dalam menyampaikan informasi publik tersebut adalah untuk memajukan kinerja pemerintahan itu sendiri.

Kinerja humas pemerintahan berperan sebagai fasilitator komunikasi untuk memberikan informasi kepada masyarakat dan sebaliknya. Informasi kebijakan pemerintahan harus dapat diakses pada *website* maupun media sosial sehingga membutuhkan kinerja praktisi humas yang kompeten dan profesional.

Cutlip, Center, dkk (1994) mengungkapkan pentingnya keberadaan humas dalam pemerintahan dilatarbelakangi oleh dua hal. Pertama, sebuah pemerintah yang demokratis harus dapat menjelaskan dan melaporkan kegiatan-kegiatannya kepada warga negara (publiknya). Kedua, manajemen sektor publik yang efektif membutuhkan partisipasi dan dukungan yang aktif dari

anggota masyarakat. Setiap program dan kebijakan yang telah ditetapkan harus mendapat dukungan dari anggota masyarakat. Jika tidak, pemerintah yang demikian akan gagal untuk bertahan di kursi kekuasaan (Putra, 1999: 67)

Reformasi birokrasi menurut teori Max Weber merupakan strategi yang dilakukan untuk reorganisasi birokrasi yang ada agar sesuai dengan prinsip rentang kendali, pembagian kerja, wewenang dan staf yang profesional (Wijaya, 2015: 4185)

PR/humas pada lembaga pemerintah harus dimiliki dua peran, yaitu pertama peran manajer, dan kedua peran teknis. Kemampuan untuk kedua peran tersebut, I Gusti Ngurah Putra (2004) berpendapat, “Kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang manajer *public relations* antara lain harus menguasai seluk beluk bidang pemerintahan atau sektor publik, memiliki kemampuan riset baik untuk memperoleh input dari publik maupun untuk mengevaluasi program *public relations* yang menjadi tanggung jawabnya, memiliki perencanaan, memimpin bagian *public relations*”. Dan bagian *public relations* lembaga pemerintah juga harus diisi dengan tenaga teknis, yang bertugas untuk mengimplementasikan program-program *public relations* yang sudah dirancang oleh manajer *public relations*” (Putra, 2004:121-122).

Relations yang strategis:

Menurut James E. Grunig yang sitir oleh Elizabeth Goenawan Ananto (2004), mengemukakan prinsip dasar *public relations* yang strategis :

- 1) Manajemen komunikasi antara organisasi dengan publiknya;
- 2) Suatu profesi yang berlandaskan pengetahuan ilmiah;
- 3) Fungsi manajemen selain dari fungsi teknis komunikasi ilmiah;
- 4) Konseling strategik dan bukan publikasi semata.

Kualifikasi Profesi *Public Relations* (Humas)

Menurut Jefkins (1988) terdapat lima persyaratan mendasar bagi seorang yang berprofesi sebagai *Public Relations* (humas) :

- 1) *Ability to communicate* (kemampuan berkomunikasi)
- 2) *Ability to organize* (kemampuan mengorganisasikan)
- 3) *Ability to get on with people* (kemampuan bergaul/membina relasi)
- 4) *Personal Integrity* (berkepribadian utuh/jujur)
- 5) *Imagination* (memiliki imajinasi yang kuat)

Lebih jauh, Soemirat dan Ardianto (2002) menjabarkan kelima kualifikasi profesi *Public Relations* (humas) sebagai berikut:

- 1) *Ability to communicate* (kemampuan berkomunikasi)

Kemampuan berkomunikasi seorang PR mencakup lisan maupun tertulis. Komunikasi lisan seperti *public speaking* atau presentasi, sedangkan penulisan *press release* dan mengelola media atau majalah adalah kemampuan komunikasi tertulis. Menurut Soemirat dan Ardianto (2002:160), “Dalam aspek keilmuan, komunikasi adalah induk ilmu dari bidang *public*

relations (PR) sedangkan dalam dunia PR, komunikasi merupakan tulang punggung (*backbone*) PR dalam melakukan berbagai programnya”.

Dalam bekerja PR (humas) berhadapan dengan orang dengan berbagai karakter, oleh karena itu Jefkins berpendapat bahwa, “PR harus mampu dan mau berusaha memahami, serta terkadang berusaha untuk bersikap setoleran mungkin kepada setiap orang yang dihadapinya tanpa harus menjadi penakut atau penjilat (dalam Soemirat dan Ardianto, 2002:159)

2) *Ability to organize* (kemampuan mengorganisasikan)

Kemampuan mengorganisasikan diartikan sebagai kemampuan manajerial. Dalam mengelola program PR mulai dari *fact finding*, *planning*, *communicating* dan *evaluating*.

Menurut Soemirat dan Ardianto, “Kemampuan mengorganisasikan membuat seorang PR selalu berfikir, membuat rencana, membuat laporan, dan mengevaluasi setiap program yang telah dijelankannya. Dalam melakukan aspek manajerial ini selalu didukung berpikir jernih dan bersikap positif ketika menghadapi permasalahan manajemen PR” (Soemirat dan Ardianto, 2002:160).

3) *Ability to get on with people* (kemampuan bergaul/membina relasi)

Maksud dari kemampuan ini adalah kemampuan PR menciptakan jejaring (*networking*) dengan berbagai pihak, berbagai unsur publik yang berkaitan dengan organisasi atau perusahaan, sehingga para relasi dapat mendukung berbagai program PR. Soemirat dan Ardianto (2002:160) berpendapat, “Dalam membina relasi harus terjalin *take and give* antara keduanya dan terjadi hubungan yang sinergi antara PR dan berbagai unsur publik ini, yang tetap berlandaskan integritas profesi”. Kemampuan ini tentunya memerlukan keluwesan dalam bergaul dan selalu mencerminkan simpatik orang lain, sehingga orang lain itu sangat *well come* ketika dihubungi maupun diajak kerja sama.

4) *Personal Integrity* (berkepribadian utuh/jujur)

Kejujuran adalah mata uang yang berlaku dimana-mana, di dalam setiap aspek kehidupan. “Kejujuran harus tetap melandasi seseorang yang menjadi profesi apa pun, termasuk *public relations* (humas), karena aspek ini yang dapat membentuk kredibilitas (kepercayaan) orang lain terhadap petugas PR, maupun terhadap perusahaannya. Soemirat, Jordan Ardianto (2002:161) berpendapat, “Kejujuran ini pula yang dapat membentuk kepribadian yang utuh bagi seorang PRO”.

5) *Imagination* (memiliki majinasi yang kuat)

“Profesi PR haruslah seseorang yang penuh dengan gagasan atau ide-ide, mampu memecahkan problem yang dihadapi, mampu menyusun rencana yang orisinal dan dapat mengembangkan imajinasi untuk melahirkan kreativitas-kreativitas kerjanya”(Soemirat dan Ardianto, 2002:162).

Kreativitas ini bisa mencakup berbagai kegiatan seperti mengelola berbagai special event PR (pameran, *workshop*, seminar, *press conference* dan lainnya), pembuatan house journal (media penerbitan PR), krisis manajemen dan lain sebagainya. Semua itu diperlukan pengamatan yang tajam, persepsi yang baik serta pemikiran yang orisinal dan perhatian penuh dalam mencari peluang-peluang. Semua harus dalam kaitan pola komunikasi (Jefkins, dalam Soemirat dan Ardianto, 2002:162)

Secara ringkas Frida Kusumastuti (2002) menggambarkan profil petugas humas dan kualifikasi yang harus dimilikinya sebagai berikut : “Petugas humas haruslah orang yang cukup trampil, khususnya di bidang penulisan (*writing*), *speaking*, mendengarkan, membaca, dan menggunakan alat-alat komunikasi lainnya. PRO harus memiliki pengetahuan yang mendalam tentang berbagai macam media dan memahami proses manajemen. PRO harus memiliki kemampuan dalam

memecahkan suatu masalah (*problem solver*), dalam mengambil keputusan, mengelola opini publik, mengevaluasi kecenderungan perilaku dan respon publik. PRO harus memiliki selera dan kepribadian yang baik tentang etika, simpati, dan empati, kepemimpinan, semangat/etos, kreativitas, dan imajinasi, kematangan/stabilitas kepribadian serta integritas pribadi” (Kusumastuti,2002:59).

b. Indikator Kinerja

Kinerja Pegawai merupakan hasil kerja kongkrit yang dapat diamati dan dapat diukur. Indikator kinerja pegawai menurut Sedarmayanti (2013:260), mengemukakan bahwa :

1) Kualitas Pekerjaan

Kualitas pekerjaan yaitu kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya. Dimana hasil aktivitas yang dilakukan mendekati sempurna yang meliputi ketelitian dalam bekerja dan hasil pekerjaan yang memenuhi standar, seperti :

- a) Kerapihan dalam melaksanakan tugas
- b) Ketelitian dalam melaksanakan tugas
- c) Hasil kerja yang diperoleh sesuai dengan target

2) Kuantitas Pekerjaan

Jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan, misalnya :

- a) Kecepatan dalam menyelesaikan tugas
 - b) Kemampuan dalam menyelesaikan proses pekerjaan
 - c) Mampu dalam menyelesaikan masalah pekerjaan
- 3) Tanggung jawab

Tanggung jawab yaitu kesediaan untuk memperbaiki kesalahan-kesalahan yang dialami dalam suatu pekerjaan, misalnya :

- a) Hasil kerja yang diperoleh sesuai dengan target
 - b) Mengambil keputusan secara musyawarah
 - c) Mampu memperbaiki kesalahan yang terjadi dalam pekerjaan
- 4) Kemampuan Bekerjasama
- Bekerjasama Kemampuan bekerja sama yaitu kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain sesama anggota organisasi, misalnya :
- a) Hubungan antara atasan dengan pegawai
 - b) Hubungan antara sesama pegawai
 - c) Mampu menyelesaikan masalah pekerjaan secara musyawarah

- 5) Inisiatif

Kemampuan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan dan mampu menghasilkan pekerjaan sesuai dengan target, misalnya :

- a) Melakukan pekerjaan tanpa menunggu perintah dari atasan
- b) Memberikan solusi dalam menghadapi masalah pekerjaan
- c) Memberikan ide-ide baru sebelum menyelesaikan pekerjaan

2. Revitalisasi

Revitalisasi menurut Danisworo (2002) adalah upaya untuk memvitalkan kembali suatu hal yang dulunya pernah vital/hidup, akan tetapi kemudian mengalami kemunduran/degradasi.

Gouillart dan Kelly (1995) mendefinisikan revitalisasi sebagai upaya mendorong pertumbuhan dengan mengaitkan organisasi kepada lingkungannya.

Menurut Asbhy (1999) Revitalisasi adalah mencakup perubahan yang dilaksanakan secara *Quantum Leap*, yaitu lompatan besar yang tidak hanya mencakup perubahan bertahap atau *incremental*, melainkan langsung menuju sasaran yang jauh berbeda dengan kondisi awal organisasi.

Revitalisasi merupakan dampak dari pergeseran paradigma bisnis dalam perubahan orientasi dan aktivitas dalam manajemen sumber daya manusia. Perubahan di dalam lingkungan bisnis seperti ekonomi, politik dan sosial menyebabkan perubahan di dalam paradigma bisnis. Untuk bertahan di era yang sangat kompetitif sebuah perusahaan harus menyesuaikan seluruh dimensi organisasi sesuai dengan tuntutan perubahan lingkungan. Respon perusahaan terhadap perubahan dapat dimulai dengan memformulasikan kembali dimensi-dimensi perusahaan.

Oleh karena itu harus terdapat keterkaitan antara dimensi-dimensi di atas agar perusahaan dapat berfungsi secara efektif. Ketika perubahan dalam dimensi-dimensi tersebut mengharuskan adanya pengurangan tenaga kerja, perusahaan diharapkan untuk menyediakan pelatihan guna menghadapi efek dari pemutusan hubungan kerja. Pelatihan-pelatihan tersebut akan membantu terwujudnya tujuan dengan baik (menurut Djamaludin Ancok dikutip dalam Jeffrey Pfeffer, dkk, 2008:139).

1) Hubungan Masyarakat (Humas)

a. Pengertian Humas (*Public Relations*)

(Cutlip, dkk, 2009:4) menyatakan bahwa, *Public Relations* adalah fungsi manajemen yang menilai sikap publik, mengidentifikasi kebijaksanaan dan tata cara seseorang atau organisasi demi kepentingan publik, serta merencanakan dan melakukan suatu program kegiatan untuk meraih pengertian dan dukungan publik.

“*The Statement of Mexico*” mendefinisikan *Public Relations* sebagai seni dan ilmu pengetahuan sosial untuk menganalisis kecenderungan, memprediksi konsekuensi-konsekuensi, menasihati para pemimpin organisasi, dan melaksanakan program-program yang berencana mengenai kegiatan-kegiatan yang melayani baik kepentingan organisasi maupun kepentingan umum.

Menurut Kasali (1994:7), *Public Relations* adalah fungsi manajemen yang melakukan evaluasi terhadap sikap-sikap publik, mengidentifikasi kebijakan dan prosedur seseorang/sebuah perusahaan terhadap publiknya, menyusun rencana serta menjalankan program-program komunikasi untuk memperoleh pemahaman dan penerimaan publik.

Menurut Denny Griswold yang dikutip oleh Nova (2009:33), Hubungan Masyarakat adalah fungsi manajemen yang mengevaluasi sikap publik, mempelajari kebijakan dan prosedur individual atau organisasi sesuai dengan kepentingan publik, dan menjalankan program untuk mendapatkan pemahaman dan penerimaan publik.

Apabila disimpulkan maka hubungan masyarakat (humas) merupakan bagian dari fungsi manajemen, yang diperlukan dalam suatu organisasi atau perusahaan, untuk mendukung pencapaian visi dan misi perusahaan tersebut, melalui serangkaian program yang direncanakan dan diimplementasikan kepada khalayak di dalam dan di luar perusahaan, guna menciptakan pemahaman dan memperoleh timbal balik yang saling menguntungkan antar pihak.

b. Fungsi Humas

Menurut Nova (2009: 38), fungsi utama *Public Relations* adalah menumbuhkan dan mengembangkan hubungan baik

antarlembaga (organisasi) dengan publiknya, internal maupun eksternal dalam rangka menanamkan pengertian, menumbuhkan motivasi dan partisipasi publik dalam upaya menciptakan iklim pendapat (opini publik) yang menguntungkan lembaga organisasi.

c. Tujuan Kegiatan Humas

Menurut Widjaja (2008:55), tujuan humas yaitu untuk mengembangkan hubungan yang harmonis dengan pihak lain yakni publik (umum, masyarakat). 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.

d. Peran Humas

Mewujudkan visi dan misi perusahaan untuk menjadi besar dan maju bukanlah pekerjaan mudah, hambatan dari lingkungan internal maupun eksternal merupakan hal-hal yang tidak dapat diduga. Oleh sebab itu, humas sebagai salah satu fungsi manajemen di perusahaan yang berperan untuk menyaring informasi yang berhubungan dengan perusahaan, menjembatani dan memfasilitasi kegiatan komunikasi untuk memberikan pemahaman kepada publik internal dan eksternalnya.

Ruslan, (2012: 26), menjelaskan bahwa peran humas adalah sebagai berikut:

- 1) *Communicator*, artinya humas bertindak sebagai perwakilan organisasi dalam melakukan komunikasi dua arah timbal balik (*two way reciprocal communication*) dengan publik *internal* dan *eksternal*.
- 2) *Relationship*, artinya humas berupaya untuk melakukan hubungan yang positif dan saling menguntungkan dengan publik.
- 3) *Back up management*, artinya humas memiliki peran sebagai pendukung dalam fungsi manajemen organisasi sehingga humas selalu sigap dalam menjalankan tugas dari atasan.
- 4) *Good image maker*, artinya humas berperan menjaga dan menciptakan citra yang positif terhadap organisasi di mata publik.

Menurut Cutlip, dkk (2009:46), peran humas terbagi atas 4 (empat) yaitu:

- 1) Penasehat Ahli (*Expert Prescriber*)

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

2) Fasilitator Komunikasi (*Communication Facilitator*)

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 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.

3) Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem Solving Process Facilitator*)

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.

4) Teknisi Komunikasi (*Communication Technician*)

Peranan *communication technician* ini menjadikan praktisi PR sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi atau dikenal dengan *method of*

communication. 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 (*employee relations and communication media model*).

e. Proses Pelaksanaan Tugas Humas

Supaya pelaksanaan tugas humas dapat dijalankan sesuai dengan perannya, maka penting untuk diketahui bahwa terdapat proses dalam pelaksanaan tugas tersebut, berikut ini proses pelaksanaan tugas humas menurut Widjaja, (2008: 56):

- 1) Menyelidiki dan mendengar (*fact finding*)
- 2) Taraf *research-listening* atau *fact finding*, meliputi penelitian pendapat, sikap dan reaksi orang-orang atau publik. Di sini dapat diketahui masalah apa yang sedang dihadapi.
- 3) Mengambil ketentuan dan merencanakan (*planning*) setelah pendapat, sikap dan reaksi publik dianalisa lalu diintegrasikan atau diserahkan dengan kebijaksanaan dan

kegiatan organisasi. Pada taraf ini bisa ditemukan “pilihan yang diambil”.

4) Melaksanakan komunikasi (*communicating*)

Rencana-rencana di atas harus dikomunikasikan dengan semua pihak yang bersangkutan dengan metode yang sesuai. Dalam tahap ini kita “Menerangkan (menjelaskan) tindakan yang diambil dan apa alasan jatuhnya pilihan tersebut”.

5) Penilaian (*evaluation*)

Dinilai segi-segi berhasil dan tidaknya, apa sebab-sebabnya, apa yang sudah dicapai apa resep kemanjurannya dan apa faktor penghambatnya. “Itulah pertanyaan yang timbul dalam tahap ini”.

f. Pendekatan Strategi Humas

Menurut Ruslan (2012:142), Humas berfungsi menciptakan iklim yang kondusif dalam mengembangkan tanggung jawab serta partisipasi antar pejabat humas dan masyarakat (khalayak sebagai sasaran), fungsi tersebut diwujudkan dengan pendekatan atau strategi humas sebagai berikut:

1) Strategi Operasional

Melalui pelaksanaan program humas yang dilakukan dengan pendekatan kemasyarakatan (*sociologi approach*),

melalui mekanisme sosial kultural dan nilai-nilai yang berlaku di masyarakat dari opini publik atau kehendak masyarakat terekam pada setiap berita atau surat pembaca yang dimuat di media massa.

2) Pendekatan Persuasif dan Edukatif

Fungsi humas adalah menciptakan komunikasi dua arah (timbang balik) dengan menyebarkan informasi dari organisasi kepada publiknya yang bersifat mendidik dan memberikan penerangan, maupun dengan melakukan pendekatan persuasif, agar tercipta saling pengertian.

3) Pendekatan Tangung Jawab Sosial Humas

Menumbuhkan sikap tanggung jawab sosial bahwa tujuan dan sasaran yang hendak dicapai tersebut bukan ditujukan untuk mengambil keuntungan sepihak dari publik sasarnya, namun untuk memperoleh keuntungan bersama.

4) Pendekatan Kerja Sama

Berupaya membina hubungan yang harmonis antara organisasi dengan berbagai kalangan, baik hubungan ke dalam maupun keluar untuk meningkatkan kerja sama.

g. Program Humas

Sesuai dengan peranannya sebagai pengabdian untuk kepentingan umum, sebagai mediator antara pimpinan dengan

publik, dan sebagai dokumentator, maka program humas dititikberatkan sebagai berikut, Widjaja, (2008:61):

1) Program Pelayanan

Program ini berupa pelayanan data atau informasi baik secara lisan maupun tertulis, termasuk penyelenggaraan display tetap dan pameran.

2) Program Mediator

Program ini berupa penerbitan berbagai media massa, penyelenggaraan konferensi pers, wisata pers, menjawab surat pembaca, menanggapi tajuk rencana yang negatif dan lain-lain

3) Program Dokumentator

Program ini berupa pembuatan dokumentasi film, foto rekaman (kaset audio dan video), transkrip pidato dan lain-lain.

2) Hubungan Masyarakat Keluar (Publik Eksternal)

Menurut Widjaja (2008:73), hubungan masyarakat keluar turut menentukan keberhasilan kegiatan hubungan masyarakat suatu badan atau lembaga. Hubungan masyarakat keluar ini dikenal sesuai dengan khalayak dari publik eksternal, yang terdiri dari:

a. *Press Relation*

Yaitu mengatur dan memelihara hubungan dengan pers umumnya dengan media massa seperti pers, radio, film, dan televisi yang utama adalah pers.

b. *Government Relations*

Yaitu mengatur dan memelihara hubungan dengan pemerintah, baik pemerintah pusat maupun daerah. Lembaga atau instansi resmi yang berhubungan dengan kegiatan perusahaan.

c. *Community Relations*

Yaitu mengatur dan memelihara hubungan dengan masyarakat setempat.

d. *Supplier Relations*

Mengatur dan memelihara hubungan dengan para leveransir (pemborong), kontraktor agar segala kebutuhan perusahaan dapat diterima secara teratur serta dengan harga dan syarat-syarat yang wajar.

e. *Customer Relations*

Mengatur dan memelihara hubungan dengan para pelanggan, sehingga hubungan itu selalu dalam situasi bahwa langganannya yang sangat membutuhkan perusahaan, bukan sebaliknya.

3. **Humas dalam Pemerintahan**

Humas dan *Public opinion*, walaupun kedua bidang ini baru berkembang dengan cepatnya setelah Perang Dunia ke II dan kedua istilah itu baru dikenal dan banyak digunakan semenjak awal abad ke-20, selalu merupakan hal yang penting dalam pemerintahan. Humas tidak dapat dipisahkan dari *public opinion* (opini publik), terutama dalam bidang pemerintahan yang langsung atau tidak langsung mempunyai

hubungan dengan berbagai publik dan mengatur kesejahteraan dan keamanan tiap warga Negara. (Abdurrahman, 2001:111).

Pemerintah menyentuh segala aspek masyarakat, dan segala segi pemerintahan yang secara erat memiliki ikatan dan mengandalkan hubungan masyarakat. Dalam pengertian yang sangat nyata, tujuan demokrasi itu sendiri secara erat sesuai dengan tujuan hubungan masyarakat. Pemerintah demokratis yang sukses mempertahankan hubungan yang *responsive* dengan warga, berdasarkan pemahaman dan komunikasi dua arah yang saling menguntungkan.

Teknik yang digunakan dalam Humas/*public relations* di pemerintahan tidak ada bedanya dengan teknik-teknik yang digunakan Humas di bidang lainnya, yaitu teknik penyampaian informasi dan komunikasi yang telah dibahas dibagian lain (Abdurrahman, 2001:112). Yang perlu ditegaskan adalah pentingnya peranan Humas di instansi-instansi dan lembaga pemerintah dalam masyarakat modern, yaitu dalam melakukan kegiatan-kegiatannya dan operasi-operasinya diberbagai tempat dan berbagai bidang. Didalam melaksanakan Humas dalam pemerintah, perlu sekali diadakan penelitian-penelitian tentang opini publik terhadap instansi-instansi itu secara keseluruhan. Banyak instansi-instansi dan lembaga pemerintahan yang menjadi sorotan kaum politisi atau partai-partai politik. Pandangan mereka terhadap kebijaksanaan instansi dan lembaga pemerintahan itu didasarkan pada pandangan politik mereka masing-masing.

Aktivitas Humas pemerintahan yang banyak dicakup oleh istilah seperti urusan publik, informasi publik, dan komunikasi publik telah berkembang sebagai tanggapan politis dan administratif untuk mencapai bermacam-macam tujuan keorganisasian. Aktivitas itu adalah komponen utama sistem administratif, yang secara khusus dirancang untuk menjembatani jurang antara pemerintah yang merakyat dan yang demokratis. (Cutlip, dkk, 2006:388).

Para pejabat pemerintah seringkali beranggapan bahwa surat kabar memegang peranan penting dan lebih penting dari mass media lainnya dalam usaha mempengaruhi opini publik dan menyajikan opini publik. Menurut suatu penelitian, dikemukakan bahwa semakin maju suatu negara semakin jelas bahwa surat kabar itu hanya merupakan salah satu faktor saja dari banyak faktor-faktor lainnya yang ada di dalam masyarakat modern itu. Surat kabar tidak lagi merupakan medium yang paling penting dalam usaha mempengaruhi publik (Abdurrahman, 2001:112).

Seorang Humas di instansi atau lembaga pemerintah tidak dapat ikut serta dalam menentukan kebijaksanaan pemerintah dan Ia harus mengikuti garis yang sudah ditentukannya, kecuali bila didalam bagian organisasi, Humas itu ditempatkan sedemikian rupa, sehingga Ia selalu akan mengetahui keputusan yang diambil sebelum diumumkan. Ia akan dapat menunjukkan atau menjelaskan kesulitan-kesulitan yang mungkin akan timbul bila keputusan itu disampaikan kepada publik. Ia dapat

memberikan saran untuk mengatasi kesulitan-kesulitan yang akan timbul. Ia harus membuat rencana kegiatan-kegiatan apa yang perlu dilaksanakan dalam Humas dan Ia merupakan seorang yang berwenang penuh dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan itu (Abdurrahman, 2001:113).

Kinerja Humas Pemerintah Era saat ini di tuntut untuk memisahkan dari opini publik (*public opinion*), terutama dalam bidang pemerintahan yang langsung atau tidak langsung mempunyai hubungan dengan publik dan mengatur kesejahteraan, keamanan tiap warga negara umumnya, dan khusus untuk masyarakat Kabupaten Magelang agar mendapatkan pelayanan informasi publik transparan, akuntabilitas dan bertanggung jawab.

B. Penelitian yang relevan

Tabel 2.1
Data Penelitian Yang Relevan

| No | Judul | Hasil Penelitian | Peneliti |
|----|--|--|---|
| 1 | Kinerja Humas Pemerintah Kabupaten Bengkalis | Analisis Deskriptif Kualitatif penelitian Aspek profesionalisme dan aspek akuntabilitas | Okta Diningrum Uin Suska |
| 2 | Peran Humas Dalam membentuk Citra Pemerintahan | Metode Analisis Deskriptif Kualitatif Faktor penghambat SDM dan struktur organisasi | Evawani Elysa Lubis |
| 3 | Peran Humas Pemerintah Kota Yogyakarta | Metode Deskriptif Kualitatif PR memegang peranan penting dalam program yang efektif | Frizki Yulianti Nurnisya, SIP, M.SI dan Adhianty Nurjanah, S.Sos, M.Si |

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang dilakukan dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan objek yang diteliti pada sekarang berdasarkan fakta-fakta yang ada dan dideskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa yang diperoleh dengan cara observasi, wawancara serta dokumen. Melalui pendekatan kualitatif deskriptif, peneliti bermaksud menemukan, memahami dan menjelaskan yang terjadi dilapangan, serta data yang dihasilkan berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati yang berkaitan tentang peningkatan kinerja pegawai dalam upaya revitalisasi peran Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Magelang secara sistematis dan sesuai dengan fakta yang ada dilapangan sesuai dengan pendapat Bogdan dan Taylor dalam dalam Moleong (2011:4).

B. Definisi Operasional

1. Revitalisasi peranan humas pemerintah maksudnya peranan humas pemerintah diperbaiki dan dibentuk kembali atau direvitalisasi sehingga fungsi humas di pemerintah menjadi efektif kembali dan maksimal. Maka di butuhkan upaya-upaya untuk memaksimalkan fungsi Humas Pemerintah.
2. Humas sebagai salah satu fungsi manajemen di Pemerintah Daerah Kabupaten Magelang yang berperan untuk menyaring informasi yang

berhubungan dengan pemda, menjembatani dan memfasilitasi kegiatan komunikasi untuk memberikan pemahaman kepada publik internal dan eksternalnya. Peran hubungan masyarakat adalah sebagai penghubung organisasi dengan masyarakat (*Communicator*), pembina hubungan antara organisasi yang diwakilinya dengan pihak interal dan eksternal (*Relationship*), pendukung dalam fungsi manajemen organisasi (*Back Up Management*), pembangun dan pencipta citra positif organisasi yang diwakilinya (*Good Image Maker*).

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat peneliti melakukan penelitian. Lokasi penelitian ini dipilih berdasarkan kriteria tertentu. Menurut Moelong (2011:128) mendefinisikan lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap fenomena atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari objek yang diteliti dalam rangka mendapatkan data-data peneliti yang akurat.

Lokasi penelitian yang diambil dalam penelitian ini ditentukan dengan sengaja, yaitu dilakukan di Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Magelang. Unit penelitian ini adalah Bagian Humas dan Protokol Setda Kabupaten Magelang.

D. Informan Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti melakukan observasi dan wawancara kepada orang-orang yang dipandang tahu tentang peningkatan kinerja pegawai dalam upaya revitalisasi peran Humas Pemerintah Daerah

Kabupaten Magelang dengan berbagai pertimbangan dalam memilih (purposive) narasumber sebagai sumber data penelitian nantinya. Menurut Sugiyono (2012:126) menjelaskan bahwa *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Untuk itu, informan dalam penelitian ini adalah 5 orang pejabat struktural Pemerintah Kabupaten Magelang sebagaimana tercantum dalam tabel berikut :

Tabel 3.1. Informan Penelitian
Bagian Humas dan Protokol Setda Kabupaten Magelang

| No | Informan | Jumlah (orang) | Keterangan |
|----|---|----------------|--|
| 1 | Asisten Administrasi Umum, Drs. Endra Endah Wacana, MM. | 1 | Sekretariat Daerah Kabupaten Magelang |
| 2 | Kepala Bagian Humas dan Protokol, Purwanto, S.Sos. | 1 | Bagian Humas dan Protokol Setda Kab Magelang |
| 3 | Kepala Sub. Bag. Peliputan, Editorial dan Publikasi, Gunawan Andi Prihananta, S.Sos. | 1 | Bagian Humas dan Protokol Setda Kab Magelang |
| 4 | Kepala Sub. Bag Analisis Pemberitaan, Naskah Pidato dan Dokumentasi, Anni Syarifah, SE., M.Ec. Dev. | 1 | Bagian Humas dan Protokol Setda Kab Magelang |
| 5 | Kepala Sub. Bag Protokol, Wiharyanto, SH. MH. | 1 | Bagian Humas dan Protokol Setda Kab Magelang |

Sumber data : Bagian Humas Dan Protokol Setda Kab Magelang

E. Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan (Sugiyono, 2013: 62). Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data tidak dipandu

oleh teori, tetapi dipandu oleh fakta-fakta yang ditemukan pada saat penelitian di lapangan (Sugiyono,2013: 3). Menurut Sugiyono (2013: 63) secara umum terdapat empat teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi/ gabungan.

Pengumpulan data yang akan dilakukan, yaitu dengan melaksanakan tahapan-tahapan sebagai berikut:

1) Observasi

Observasi adalah kegiatan pengamatan di lapangan yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti mengamati pengamatan langsung terhadap objek penelitian yang berkaitan dengan peningkatan kinerja pegawai dalam upaya revitalisasi peran Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Magelang.

2) Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik. Dalam penelitian ini, *pertama*, peneliti melakukan wawancara dengan model pembicaraan informal dimana hal itu bergantung pada spontanitas dalam mengajukan pertanyaan kepada yang diwawancarai, sehingga tercipta suasana biasa dan wajar seperti pembicaraan biasa dalam sehari-hari. *Kedua*, peneliti akan menggunakan petunjuk umum wawancara dengan membuat kerangka dan garis besar pokok-pokok yang akan ditanyakan nantinya dalam proses wawancara, tujuannya untuk menjaga agar pokok-pokok yang direncanakan dapat tercakup seluruhnya.

3) Dokumentasi

Dokumen adalah setiap bahan tertulis ataupun film yang berguna sebagai bukti untuk suatu pengujian. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini ialah dari berbagai arsip yang dimiliki oleh Bagian Humas dan Protokol Setda Kabupaten Magelang, dari surat kabar, maupun buku-buku atau *literature* yang sesuai dengan bahasan penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini akan digunakan dengan metode kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan serta menganalisis data yang diperoleh yang selanjutnya dijabarkan dalam bentuk penjelasan yang sebenarnya. Untuk mengolah dan menganalisis data, digunakan alat analisis:

1. Alat analisis deskriptif kualitatif untuk mengidentifikasi kinerja pegawai dalam revitalisasi peran humas Pemerintah Daerah Kabupaten Magelang. Menurut Moleong (2009: 248), proses analisis data kualitatif dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar foto dan sebagainya. Setelah ditelaah, langkah selanjutnya adalah reduksi data, penyusunan satuan, kategorisasi dan yang terakhir adalah penafsiran data.

2. Alat analisis komparatif kualitatif untuk merumuskan upaya peningkatan kinerja pegawai dalam revitalisasi peran humas Pemerintah Daerah Kabupaten Magelang. Menurut Nazir (2005: 58) penelitian komparatif adalah sejenis penelitian deskriptif yang ingin mencari jawaban secara mendasar tentang sebab-akibat, dengan menganalisis faktor-faktor penyebab terjadinya ataupun munculnya suatu fenomena tertentu.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat