



## Pendahuluan

Di era komunikasi digital, pemanfaatan media komunikasi Digital Public Relations (PR) menjadi hal urgent yang dapat dilakukan dalam proses sosialisasi. Dengan demikian peran Humas Pemerintah dalam menjalankan fungsi komunikasi menjadi sangatlah vital. Hal ini dapat dilakukan melalui berbagai media komunikasi yang ada. Salah satu media yang saat ini digunakan Humas adalah memanfaatkan Digital Public Relations. Internet selama ini selalu menyediakan segala informasi yang dibutuhkan, sehingga akhirnya memberikan dimensi baru dalam proses komunikasi praktisi public relations, yakni digital public relations. Menurut Duhe, seluruh pelanggan maupun stakeholder perusahaan membutuhkan informasi resmi yang bisa dipercaya dan dipertanggungjawabkan sehingga keberadaan digital public relations bagi perusahaan adalah hal mutlak (Duhe, 2007: 140). Mereka tidak boleh mengandalkan informasi liar yang disampaikan orang asing karena justru akan menjadi bumerang yang bisa menghancurkan reputasi perusahaan. Keberadaan digital public relations ini akan memungkinkan perusahaan (Sholikin, 2021).

Hubungan Masyarakat (Humas) sendiri memiliki peran dalam membantu

organisasi dalam memutuskan apa yang harus dikatakan dan dilakukan. Onong (1989) mendefinisikan public relations sebagai kegiatan komunikasi dua arah timbal balik antara organisasi dengan publik atau khalayaknya, baik publik internal maupun eksternal, dengan tujuan mendukung fungsi dan tujuan manajemen organisasi, serta meningkatkannya dengan membina kerjasama dan pencapaian kepentingan bersama. Mayoritas bisnis besar memiliki departemen hubungan masyarakat, yang mungkin menghasilkan pekerjaan tambahan.

Dalam sebuah organisasi pemerintahan, fungsi dan peran humas sangatlah penting. Dua peran kunci—peran teknis dan fungsi manajemen—sering muncul dalam operasi PR, menurut studi tentang subjek tersebut. Menulis, mengedit, fotografi, komunikasi produksi, merencanakan acara khusus, dan menelepon media lain adalah contoh peran teknis di bidang kehumasan. Tugas yang membantu organisasi menemukan dan menyelesaikan masalah manusia adalah penekanan utama dari pekerjaan manajer.

Humas sebagai juru bicara pemerintah, melakukan hubungan timbal balik antara pemerintah daerah dengan masyarakat umum, dan organisasi kemasyarakatan, untuk memperjelas suatu kegiatan pemerintah daerah dalam



tindakan yang dilakukan oleh penerima pesan. Dengan demikian, komunikasi berperan penting dalam menghubungkan orang-orang, memfasilitasi pertukaran informasi, gagasan, dan sikap, serta mempengaruhi perubahan perilaku. Melalui komunikasi, kesamaan makna dapat tercapai dan pengaruh dapat diberikan kepada penerima pesan untuk merubah atau mempengaruhi tindakan mereka.

Komunikasi tidak hanya tentang penyampaian informasi, tetapi juga tentang pembentukan pendapat umum (public opinion) dan sikap publik (public attitude). Melalui komunikasi yang efektif, pendapat dan sikap publik dapat terbentuk. Dalam konteks ini, komunikasi memiliki peran yang lebih luas dalam mempengaruhi individu dan masyarakat secara keseluruhan. Dengan demikian, pemahaman tentang komunikasi melibatkan studi tentang bagaimana komunikasi dapat mempengaruhi perilaku dan pendapat orang lain, serta bagaimana komunikasi yang komunikatif dapat mengubah sikap dan perilaku. Komunikasi memiliki peran penting dalam membentuk pandangan dan sikap publik, serta mempengaruhi interaksi dan hubungan antara individu dan kelompok dalam masyarakat (Sholikin, 2018).

Goldhaber dalam Arni Muhammad (2001:66) memberikan definisi komunikasi

organisasi sebagai proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah. Greebaum dalam Arni (2001:67) mengatakan bahwa bidang komunikasi organisasi termasuk arus komunikasi formal dan informal dalam organisasi. Ia membedakan komunikasi internal dengan eksternal dan memandang peranan komunikasi terutama sekali sebagai koordinasi pribadi dan tujuan organisasi dan masalah menggiatkan aktivitas.

Komunikasi organisasi membantu kita untuk:

1. menyelesaikan tugas yang berkaitan dengan peran dan tanggung jawab khusus penjualan, layanan, dan produksi;
2. menyesuaikan diri dengan perubahan melalui kreativitas dan adaptasi individu dan organisasi;
3. menyelesaikan tugas melalui pemeliharaan kebijakan, prosedur, atau peraturan yang mendukung operasi harian dan berkelanjutan;
4. mengembangkan hubungan di mana "pesan manusia diarahkan pada orang-orang di dalam organisasi-sikap, moral, kepuasan,



terus berinovasi dan informatif, serta menguasai teknologi informasi dan komunikasi, termasuk media sosial, agar dapat memahami kebutuhan publik.

Humas atau public relations, memiliki peran yang sangat penting dalam sebuah organisasi. Aktivitas humas dapat menjadi wahana integrasi internal, memfasilitasi saling pengertian antara anggota komunitas, dan membangun loyalitas di kalangan karyawan. Hal ini juga dapat memperkuat etos kerja di kalangan direksi atau manajer. Selain itu, kegiatan humas memiliki peranan yang dominan dalam menjalin hubungan antara perusahaan dengan publiknya, baik itu publik internal maupun publik eksternal.

Public relations berperan dalam membangun citra baik, itikad baik, saling pengertian, saling mempercayai, serta toleransi antara perusahaan dan publiknya. Unsur-unsur tersebut membantu menciptakan hubungan yang baik dan pada akhirnya membentuk citra positif terhadap perusahaan. Public relations juga memiliki peran penting dalam menangani persoalan yang berkaitan dengan keinginan dan harapan stakeholders, baik itu stakeholders internal seperti anggota organisasi maupun stakeholders eksternal seperti pendengar dan media massa.

Dengan membangun kepercayaan publik (public trust), humas dapat menciptakan citra yang positif bagi perusahaan. Kepercayaan publik merupakan faktor penting dalam menjaga keberadaan dan reputasi perusahaan. Oleh karena itu, peran humas sangat penting dalam membangun hubungan yang baik dengan stakeholders, mengelola komunikasi organisasi, dan membangun kepercayaan publik. Dengan demikian, humas memainkan peran yang vital dalam memastikan kelancaran hubungan antara perusahaan dengan publiknya, membangun citra positif, dan menjaga kepercayaan publik.

Agar strategi hubungan masyarakat lembaga pemerintah menjadi lebih sukses, metode komunikasi sangat penting. Karena komunikasi strategis akan memudahkan untuk menjalin koneksi, meningkatkan reputasi, dan mempengaruhi orang lain untuk mengambil tindakan (Martinelli, 2012: 8). Dalam rangka mengembangkan metode kreatif untuk menjawab permasalahan generasi milenial berbasis teknologi informasi, strategi komunikasi harus digunakan dalam human government dengan tetap memperhatikan unsur lingkungan sosial, operasional dan internal perusahaan.

Dengan kata lain, disrupsi industri 4.0 menimbulkan pola yang tercermin



Humas dan Inisiatif. Humas Internal Tujuan utama upaya Humas internal Prokopim adalah untuk mengembangkan dan mengaktualisasikan individu-individu yang memiliki passion dalam pekerjaannya dan lebih produktif. Sementara ini, program magang Humas Prokopim harus menekankan peningkatan kinerja dan pertumbuhan pribadi.

Kegiatan Humas/Prokopim. Penyelenggaraan humas Pemerintah Daerah Kabupaten Pohuwato yang dilakukan oleh humas Prokopim terbilang baik, seperti yang sebelumnya ditunjukkan dengan peningkatan kualitas pelayanan setiap tahunnya.

### **Metode Penelitian**

Desain penelitian ini adalah penelitian kualitatif sehingga pendekatan yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dan akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Artinya data yang dianalisis didalamnya berbentuk deskriptif serta tidak berupa angka-angka seperti halnya pada penelitian kuantitatif. Penelitian kualitatif dipilih karena pendekatan ini di rasa sesuai apabila digunakan untuk mendeskripsikan secara jelas dan terperinci serta memperoleh data yang mendalam tentang Peran Protokoler

Dan Kehumasan Pada Secretariat Daerah Kabupaten Pohuwato.

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif ini lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2012:9).

### **Hasil dan Pembahasan**

Dalam aktivitasnya untuk menyentuh seluruh lapisan masyarakat pada pelayanan informasi publik, pemerintah mengandalkan peran dari humas pemerintah. Menurut Dozier dan Broom (dalam Ruslan, 2014) Peran praktisi public relations sebagai fasilitator komunikasi adalah bertindak sebagai 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 tetap terbuka. Selain itu 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 (Cutlip et al., 2006).

### **Komunikator**

Sebagai komunikator merupakan para pakar public relations dengan kualifikasi terbaik untuk menjawab permasalahan yang terjadi. public relations juga memainkan peran utama dalam membantu membuat kebijakan manajemen organisasi (perusahaan/ lembaga) tentang apa yang harus dilakukan. Peranan ini untuk mengugah kepasifan keterlibatan manajemen. Lembaga Humas dan Protokol SETDA Kabupaten Pohuwato hanya menjalankan tugas sesuai Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi) sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Kepala Bagian Humas SETDA Kabupaten Pohuwato menjelaskan bahwa Humas tidak membuat kebijakan manajemen organisasi karena bukan merupakan lembaga yang berdiri sendiri melainkan ada dibawah naungan dan bertanggungjawab kepada Sekretariat Daerah jadi pimpinan tertinggi untuk di lembaganya dipegang oleh Sekretariat

Daerah. Sementara itu, untuk pembuatan suatu kebijakan sendiri itu merupakan wewenangnya lingkaran pimpinan diatas dan bagian Humas tidak ikut terlibat didalam proses tersebut.

### **Fasilitator**

Fasilitator Komunikasi (Communication Facilitator) tugasnya adalah memfasilitasi komunikasi antara manajemen dan publiknya. Praktisi public relation adalah penerjemah sekaligus mata rantai manajemen dengan publiknya. Dalam Humas dan Protokol Setdakot Bogor ini ditemukan bahwa lembaga ini telah memfasilitasi komunikasi dua arah yang terjadi antara pihak humas dan juga masyarakat agar terjadi sinergitas dan kerjasama yang baik antara Pemerintah Kota dengan masyarakatnya. Pelayanan Informasi menyampaikan bahwa penyampaian informasi dan saluran komunikasi dua arah dilakukan menggunakan media online seperti instagram, facebook, dan twitter sehingga masyarakat dapat memberikan kritik maupun saran.

Komunikasi dua arah melalui media online yang dilakukan Humas ini bertujuan agar terjadi sinkronisasi dan sinergi antara masyarakat dan pemerintah, menyajikan informasi yang dibutuhkan masyarakat dan menyampaikan informasi terkait

pemerintah Kabupaten Pohuwato. Aspek-aspek dalam peran humas sebagai Fasilitator Komunikasi (Communication Facilitator) dapat dijalankan oleh Humas dan Protokol SETDA Kabupaten Pohuwato yakni dengan memfasilitasi komunikasi dua arah yang dilakukan antara pemerintah dengan masyarakatnya dalam hal ini melalui media online yang disediakan seperti facebook, instagram, twitter.

### **Penyebarnya Informasi**

Humas dan Protokol SETDA Kabupaten Pohuwato terdapat hubungan kerjasama yang dilakukan itu tidak hanya dengan pihak dilingkungan Pemerintah Kabupaten Pohuwato itu sendiri melainkan pihak diluar lingkungan itu guna meningkatkan kualitas penyampaian informasi serta meminimalisir kesalahpahaman yang akan terjadi pada akhirnya dapat menimbulkan masalah dalam lembaga. Humas dan Protokol SETDA Kabupaten Pohuwato ini hampir dengan semua media nasional, regional dan lokal melakukan kerjasama dalam hal apapun yang tentunya sesuai dengan Tupoksi dan selama itu tidak berenturan dengan jadwal pimpinan.

### **Katalisator**

Dalam Humas dan Protokol SETDA Kabupaten Pohuwato ini ditemukan hal-hal yang menjadi pekerjaan dasar dalam

lembaga ini dan alur pekerjaannya. Dijelaskan bahwa Humas dan Protokol SETDA Kabupaten Pohuwato ini melayani dan memfasilitasi pimpinan dalam hal ini Bupati, Wakil Bupati Sekda, dan Kepala OPD lainnya dalam hal yang sesuai dengan Tupoksi disini. standar pekerjaan yang dilakukan oleh Humas dan Protokol SETDA Kabupaten Pohuwato yaitu mengikuti, memberikan pelayanan, serta memfasilitasi segala kegiatan pimpinan lalu melakukan publikasi dan peliputan sesuai tupoksi.

Humas dan Protokol SETDA Kabupaten Pohuwato menggunakan banyak media online seperti website, instagram, twitter, youtube, facebook guna penyampaian informasi secara maksimal kepada seluruh warga masyarakat Kabupaten Pohuwato. Selain itu, pihak Humas dan Protokol juga melakukan kerjasama dengan pihak-pihak terkait untuk memenuhi kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat Kabupaten Pohuwato pada khususnya.

### **Kesimpulan dan Saran**

#### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dikemukakan dalam penelitian ini maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

*Komunikator*

Peran kehumasan yang dilakukan sebagai komunikator Bagian Pimpinan Prokopim Pemerintah Kabupaten Pohuwato tentunya sangat berpengaruh terhadap citra Bupati dan Wakil Bupati Pohuwato. Berbagai macam kegiatan dokumentasi dan publikasi tentang kegiatan Bupati dan Wakil Bupati dapat terlaksana dengan baik disebabkan terbentuknya sistem kehumasan di ruang lingkup Prokopim berjalan dengan baik. Selain itu, Bagian Prokopim Pemerintah Kabupaten Pohuwato juga turut memelihara hubungan baik dengan masyarakat Kabupaten Pohuwato. Bagian Prokopim selalu melibatkan langsung masyarakat Kabupaten Pohuwato dalam kegiatan dokumentasi dan peliputan sehingga semakin meningkatnya kepercayaan publik terhadap kepemimpinan Bupati dan Wakil Bupati. Bagian Prokopim Pemerintah Kabupaten Pohuwato secara aktif dan masif memberikan respon yang cepat dan tanggap jika ada pemberitaan atau kabar hoax mengenai Pemerintahan Kabupaten Pohuwato. Berkat respon yang cepat tanggap ini menghasilkan kepercayaan masyarakat Kabupaten Pohuwato terhadap Pemerintah menjadi semakin meningkat.

#### *Fasilitator*

Humas Protokol dan Komunikasi Pimpinan (Prokopim) Pemerintah Kabupaten Pohuwato dengan cepat

menemukan solusi dan jalan keluar atas berbagai macam hambatan yang terjadi pada saat kegiatan dokumentasi dan peliputan Bupati dan Wakil Bupati. Hambatan yang terjadi baik dari faktor internal dan eksternal diselesaikan dengan baik melalui evaluasi dan manajemen risiko serta monitoring program yang berkelanjutan untuk mencegah hambatan tersebut terjadi lagi di kemudian hari. Peran fasilitator komunikasi dapat dilihat dari indikator Biro Humas, yakni menjadikan pemerintah sebagai pendengar suara dari masyarakat dan membuat suara pemerintah didengar oleh masyarakat melalui penyiaran kegiatan pemerintah melalui berbagai media komunikasi. Indikator selanjutnya yakni pendengar yang peka dan broker (perantara), interpreter dan mediator komunikasi antara organisasi dan publiknya juga menjaga komunikasi dua arah dan menjaga agar komunikasi selalu tetap terbuka.

#### *Penyebarnya Informasi*

Humas dapat dikatakan berperan sekaligus sebagai juru bicara pemerintah. Tugasnya adalah penyebarluasan informasi kepada masyarakat yang memiliki implikasi positif, serta tidak menimbulkan krisis informasi di tengah masyarakat. Karena itu, humas menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam penyelenggaraan pemerintah. Humas juga berfungsi

mendampingi arah kebijakan pemerintah, karena kehumasan dapat menjadi corong kebijakan, baik di pusat maupun daerah. Selain itu, tantangan dan tuntutan pada humas pemerintah saat ini sangat tinggi. Hal ini tentu harus diiringi dengan kompetensi yang baik. Dalam konteks kehumasan, setiap narasi yang disampaikan harus mencerminkan integritas dan harga diri organisasi yang diwakili. Prinsip ini bukan hanya tentang apa yang dikatakan, tetapi juga bagaimana dikatakan dan dampak yang ditimbulkan.

#### *Katalisator*

Peran humas sebagai Teknisi Komunikasi (Communication Technician) dapat dijalankan oleh Humas dan Protokol SETDA kabupaten Pohuwato dengan melakukan segala kegiatan yang menjadi pekerjaan dasar humas dengan memberdayakan media-media yang ada. Humas haruslah menjaga komunikasi dua arah dan memfasilitasi komunikasi dengan publiknya dan menjaga saluran komunikasi agar tetap terbuka

#### **Saran**

Terhadap permasalahan penelitian ini, terdapat beberapa saran yang diajukan sebagai berikut:

1. Dalam menerapkan tugas dan fungsinya Humas Kabupaen Pohuwato harus mampu melakukan dan

memahami Komunikasi organisasi sebagai suatu komunikasi yang dijalankan organisasi kepada segenap publik yang dimiliki. Karena ini merupakan tugas khusus bertugas berupa mengelola aktivitas komunikasi, dalam kaitan ini public relations merupakan jawaban yang tepat.

2. Mampu menjalin Hubungan timbal balik antara organisasi dengan publiknya merupakan prinsip yang harus dijalankan. hubungan masyarakat adalah komunikasi dua arah dengan public secara timbal balik dalam rangka mendukung fungsi dan tujuan manajemen dengan meningkatkan pembinaan kerja sama dan pemenuhan kepentingan bersama staf public relations (Humas) dituntut mampu menjadikan orang lain memahami suatu pesan, demi menjaga reputasi atau citra lembaga yang diwakilinya.

#### **Daftar Pustaka**

- Ardianto, E. (2009). *Public Relations Praktis* (Edisi Pert). Jakarta: Widya Padjajaran.
- (2004). *Teori dan metodologi penelitian "public relations"*. Mediator: Jurnal Komunikasi, 5(2), 231-241.
- Ardianto, A. O. (2011). Pengaruh citra merek, kualitas produk dan harga



Nova, F. (2011). Crisis public relations: strategi public relations menghadapi krisis, mengelola isu, membangun citra, dan reputasi perusahaan. Jakarta: Rajawali Grafindo