

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tuntutan zaman yang semakin berkembang dan kebutuhan manusia yang semakin kompleks saat ini harus mampu direspon oleh berbagai lembaga publik dan privat agar mampu mendapatkan kepercayaan di hadapan publik. Salah satu upaya yang harus dilakukan oleh lembaga publik (pemerintah) untuk mendapatkan ke

percayaan (*trust*), eksistensi dan pengakuan dari publik adalah dengan melaksanakan pelayanan publik yang inovatif dan berkualitas, termasuk juga dalam bidang kehumasan.

Kehumasan menjadi kegiatan yang mendapatkan perhatian serius karena tidak lepas dari semakin mendesaknya tuntutan masyarakat akan kebutuhan informasi yang cepat dan transparan yang harus mampu dipenuhi oleh pemerintah daerah. Hal ini sudah menjadi keharusan, karena dengan semangat pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang baik, pemerintah berkewajiban untuk menyelenggarakan setiap kegiatan pelayanan publik yang berkualitas.

Hal tersebut selaras dengan salah satu program “Nawacita” Presiden Jokowi – Jusuf Kalla terkait bidang komunikasi dan informasi adalah membangun tata kelola pemerintahan yang efektif dan terpercaya.. (diakses dari <http://setkab.go.id/news/pendekatan-humas-pemerintah> pada 19 april 2016).

Humas pemerintah saat ini dituntut meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi serta mempermudah akses informasi bagi masyarakat dalam penyebaran informasi dan kebijakan, program dan kegiatan-kegiatan lembaga pemerintahan kepada publik.

Hal yang dikuatkan dengan terbitnya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Tata Kelola Kehumasan di Lingkungan Instansi Pemerintah. Pedoman tersebut berisi tata cara yang harus dilakukan humas pemerintahan dalam melaksanakan tugas, pokok, dan fungsinya.

Dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan, fungsi hubungan masyarakat (humas) sangat strategis. Humas pemerintahan berperan sebagai perantara bagi institusi dalam menjalankan komunikasi dua arah atau timbal balik terhadap masyarakat. Dalam hal ini humas pemerintahan harus mampu memberikan berbagai informasi tentang kebijakan dan program yang dijalankan pemerintah.

Pelaku kegiatan humas harus mengubah pola pendekatan kepada masyarakat, yakni dari cara kuno ke modern yang lebih partisipatif. Selain itu, humas harus mengajak masyarakat menjadi bagian dari proses sehingga ada jalinan emosional dengan humas, dan masyarakat akan merasa memiliki tanggungjawab dan melakukan *sharing* kepedulian yang lebih banyak lagi (diakses dari <http://setkab.go.id/news/pendekatan-humas-pemerintah> pada 19 april 2016).

Dalam melaksanakan peran kehumasan, menurut Lattimore (2010:41) ada empat model yang umumnya dapat diterapkan, yaitu :

- Pertama, model agen pemberitaan, yaitu menggambarkan bagaimana informasi bergerak satu arah dari organisasi menuju publik.
- Kedua, model informasi publik; yaitu model yang menggambarkan bagaimana humas bertugas memberitahu publik. Model ini selalu dipraktikkan oleh humas pemerintah, lembaga pendidikan, dan organisasi nirlaba.
- Ketiga, model asimetris dua arah; yaitu memandang humas sebagai kerja persuasi ilmiah yang menggunakan hasil riset untuk mengukur dan menilai publik.
- Keempat, model simetris dua arah; yaitu sebuah model yang menggambarkan sebuah orientasi humas dimana organisasi dan publik saling menyesuaikan diri.

Model-model tersebut menandakan bahwa, kegiatan kehumasan juga harus mampu beradaptasi dengan lingkungan sekitar dan menyesuaikan dengan kebutuhan-kebutuhan organisasi serta publik. Poin penting yang bisa dicatat dari model-model kehumasan tersebut adalah humas harus mampu menjadi pusat informasi bagi organisasi dan juga bagi masyarakat (publik). Berdasarkan hal tersebut, model yang lebih relevan diterapkan dalam organisasi pemerintahan adalah model informasi publik.

Humas pemerintahan dibentuk sebagai pusat informasi bagi publik dan sebagai juru bicara pemerintah dalam menyampaikan informasi, melakukan hubungan timbal balik antara pemerintah daerah dengan masyarakat dan organisasi kemasyarakatan, serta kemudian harus mampu membantu pemerintah dalam mensosialisasikan program dan kebijakan pemerintah daerah.

Tujuan akhir yang hendak dicapai dari rangkaian upaya tersebut adalah agar program dan kebijakan yang selama ini disusun oleh pemerintah dapat diketahui dan diakses oleh masyarakat Kota Yogyakarta. Pemerintah Kota Yogyakarta, khususnya Bagian Humas dan Informasi memiliki tugas dan fungsi untuk menjalankan kegiatan kehumasan dan penyebarluasan informasi kepada masyarakat Kota Yogyakarta.

Kegiatan Bagian Humas Kota Yogyakarta dalam upaya penyebarluasan informasi diantaranya adalah : acara Walikota Menyapa hasil kerjasama Bagian Humas dan RRI Yogyakarta yang ditayangkan 2 kali seminggu ini Walikota dan jajarannya dapat berinteraksi dan menerima penyampaian usul, saran dan juga keluhan warga secara langsung dengan harapan segera ditindaklanjuti.

Selain itu Bagian Humas juga membentuk unit pelaksanaan pengaduan masyarakat yang berbasis elektronik. Tercatat dalam website upikkotajogja.go.id pada tahun 2015, sebanyak 3851 aduan dari total 4006 aduan sudah dapat ditangani oleh Bagian Humas bekerja sama dengan SKPD terkait. Kegiatan kehumasan pemerintah tersebut pada akhirnya mendapat perhatian dari lembaga non pemerintah, yakni Serikat Perusahaan Pers (SPS) dengan menyelenggarakan ajang *Indonesia Government Public Relations Award and Summit (INGPRAS)*.

Serikat Perusahaan Pers (SPS) Pusat, asosiasi dari penerbit perusahaan pers di seluruh Indonesia, menginisiasi program penghargaan bagi figur Humas Pemerintah Kota dan Kabupaten se-Indonesia 2015. Program ini dilengkapi dengan kegiatan workshop kehumasan pemerintah dan seminar tentang kepemimpinan inspirasional, dikemas dengan nama *Indonesia Government Public Relations Award and Summit* (INGPRAS).

Dalam ajang INGPRAS yang baru diselenggarakan pada tahun 2015, terdapat beberapa kategori yang disediakan, diantaranya adalah penghargaan untuk Kategori PPID Inspirasional untuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) terbaik tingkat Kota dan Kabupaten serta Kategori Humas Inspirasional untuk Bagian Humas dan Informasi tingkat Kota dan Kabupaten.

Beberapa kegiatan yang dilakukan Bagian Humas Kota Yogyakarta pada akhirnya mampu menghasilkan prestasi yang membanggakan dalam ajang INGPRAS. Prestasi yang diperoleh Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta adalah Humas Inspirasional Terbaik Pertama pada ajang *Indonesia Government Public Relations Award and Summit* (INGPRAS) Tahun 2015.

Mengingat terdapat beberapa kategori yang diperlombakan, penulis akan fokus pada kategori Humas Inspirasional yang dimenangkan oleh Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta. Daftar pemenang Humas Inspirasional tingkat Kota dalam ajang INGPRAS tahun 2015 dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1.1 :

**Daftar Pemenang INGPRAS Kategori Humas Inspirasional
Pemerintah Kota Terbaik 2015**

Peringkat	Pemerintah Kota
1	Bagian Humas Kota Yogyakarta
2	Bagian Humas Kota Bengkulu
3	Bagian Humas Kota Bekasi

Sumber : Bagian Humas Kota Yogyakarta 2016

Pada tabel di atas terlihat bahwa Humas Pemerintah Kota Yogyakarta berhasil menjadi juara untuk kategori Humas Inspirasional Terbaik Tingkat Kota mengalahkan Humas Kota Bengkulu di peringkat kedua dan Humas Kota Bekasi di peringkat ketiga.

INGPRAS menganugerahkan penghargaan bagi Humas Pemerintah tingkat Kabupaten dan Kota yang dianggap inspiratif dan inovatif, serta dapat memberikan contoh bagi kemajuan daerahnya dan manfaatnya dapat dirasakan publik secara nyata.

Adapun Dewan Juri yang menilai ialah Abdulhamid Dipopramono (Ketua Komisi Informasi Pusat), Ahmad Djauhar (Direktur Produksi dan Pengembangan Produk Harian Bisnis Indonesia), Henny S Widyaningsih (Komisioner KIP), dan Bambang Halintar (Ketua Dewan Pimpinan SPS Pusat). (diakses dari spsindonesia.org pada 21 Maret 2016)

Dalam penyelenggaraan perdananya kali ini, INGPRAS mempertemukan 31 Humas dan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) tingkat Kabupaten Kota se-Indonesia. (www.jogjakota.go.id, diakses 13 Februari 2016) Salah satu tujuan diadakannya INGPRAS tersebut adalah humas pemerintah kota dan kabupaten sering luput dari perhatian pemerintah daerahnya sendiri, padahal

banyak inovasi bermanfaat yang diciptakan pada bidang kehumasan pemerintahan. Adapun indikator penilaian yang dilihat oleh panitia INGPRAS adalah berbagai program kehumasan yang inovatif, kreatif, inspiratif dan dapat dimanfaatkan/diakses dengan mudah oleh masyarakat.

Indikator lain yang dilihat untuk menentukan pemenang dalam ajang INGPRAS 2015 adalah mengenai keaktifan *website* humas pemerintah Kabupaten/Kota. Berdasarkan indikator-indikator tersebut, humas pemerintah Kota Yogyakarta dinilai telah banyak memberikan kontribusi maksimal dalam menyelenggarakan kegiatan humas pemerintahan.

Berkaitan dengan penyediaan informasi, pada Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta juga ditetapkan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). PPID merupakan salah satu amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. PPID Kota Yogyakarta merupakan bagian dari Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta. PPID merupakan bagian penting dalam proses penyediaan informasi. PPID bertanggungjawab pada bagian penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di Badan Publik Jabatan tersebut saat ini diemban oleh Kepala Bagian Humas dan Informasi (Ignatius Trihastono, S.Sos).

Dengan adanya PPID maka dapat memudahkan koordinasi dalam pengumpulan, penyimpanan, dan pendokumentasian seluruh informasi; Memudahkan pengembangan sistem penyediaan layanan informasi secara cepat, mudah, dan wajar; Menghindari pejabat Badan Publik yang tidak membidangi

informasi dan komunikasi disibukkan oleh urusan pelayanan informasi; Pelayanan Informasi Publik satu pintu. Mempermudah masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengambilan kebijakan publik; Melindungi pimpinan Badan Publik; Meminimalkan sengketa Informasi Publik (www.jogjakota.go.id, diakses 10 September 2016).

Tugas PPID dalam pelaksanaan penyediaan informasi kepada publik adalah : Penyediaan, penyimpanan, pendokumentasian, dan pengamanan informasi; Pelayanan informasi yang cepat, tepat, dan sederhana; Penetapan prosedur operasional (SOP) penyebaran Informasi Publik; Pengklasifikasian informasi dan/atau perubahannya; Penetapan informasi yang dikecualikan; Pengujian konsekuensi terhadap informasi yang dikecualikan; Penetapan pertimbangan tertulis atas kebijakan yang diambil (www.jogjakota.go.id, diakses 10 September 2016).

Dengan adanya PPID di Bagian Humas dan Informasi, maka tidak hanya sebagai berperan sebagai penjaring aspirasi masyarakat dan juga sebagai penyedia informasi untuk nantinya dikelola dan ditindaklanjuti oleh masing-masing SKPD. Kaitannya dengan ajang INGPRAS, Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta memiliki beberapa program yang menarik dan inovatif sehingga mampu mendapatkan juara pertama ajang humas inspirasional yang diselenggarakan oleh INGPRAS. Beberapa program tersebut antara lain adalah :

- a. Program Walikota Menyapa. Dalam program kegiatan tersebut masyarakat dapat berkomunikasi langsung menyampaikan aspirasinya kepada Walikota Yogyakarta melalui Radio Republik Indonesia (RRI) Yogyakarta.
- b. Program selanjutnya membentuk unit khusus yang menangani keluhan masyarakat. Unit ini dikelola Bagian Humas dan Informasi melalui sub bagiannya, yaitu Sub Bagian Penanganan Informasi Dan Keluhan. Unit ini bertujuan memberikan fasilitas masyarakat Yogyakarta untuk dapat menyampaikan dan menyelesaikan keluhan, kritik serta saran guna pengembangan pelayanan pemerintah serta pembangunan kota Yogyakarta.
- c. Program selanjutnya yaitu *Sms Broadcast*. *Sms Broadcast* ini bertujuan berfungsi mempercepat informasi kepada masyarakat baik informasi wajib maupun sekedar himbauan, selain itu berfungsi untuk menyapa masyarakat Yogyakarta, dengan demikian informasi yang akan diberikan kepada masyarakat Kota Yogyakarta akan lebih mudah tersampaikan.

Beberapa program yang dilaksanakan oleh Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta pada dinilai mampu membangun komunikasi publik dengan efektif kepada masyarakat dan *stakeholders* guna mencapai tujuan organisasi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Dengan pola komunikasi pemerintah yang tidak lagi bersifat satu arah. Humas tidak sekedar menjadi garda terdepan pemerintah atau membentuk citra pemerintah, namun juga harus mampu menjaring aspirasi masyarakat untuk nantinya dikelola. Bagian Humas dan Informasi kemudian melakukan inovasi melalui tiga program tersebut sehingga berbagai informasi yang tersebar di masyarakat bisa terkanalisasi dengan baik dan proses pembangunan bisa lebih optimal. Melalui program-program tersebut juga Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta berhasil mendapatkan apresiasi dan prestasi melalui ajang *Indonesia Government Public Relations Award and Summit (INGPRAS)* tahun 2015.

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah dijabarkan di atas, terlihat bahwa apresiasi terhadap bidang kehumasan, khususnya humas pemerintahan saat ini semakin besar. Hal ini menandakan bahwa peran humas dalam bidang pemerintahan sudah menjadi hal yang penting seiring dengan tuntutan untuk menerapkan pemerintahan yang transparan. Humas pemerintah Kota Yogyakarta dengan segala inovasi dan kreativitas akhirnya mampu mendapatkan prestasi tertinggi dalam ajang INGPRAS tahun 2014-2015.

Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik melihat dan meneliti strategi, dan pelaksanaan program kegiatan “Walikota Menyapa” serta respon warga Kota Yogyakarta dalam menggunakan mekanisme tersebut dan bagaimana Walikota merespon keluhan yang diterima sehingga dinilai layak dan mampu mendapatkan prestasi tertinggi pada ajang *Indonesia Government Public Relations Award and Summit (INGPRAS)* tahun 2014-2015.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka dapat dijabarkan rumusan masalahnya yaitu : “Bagaimana Pelaksanaan Program Hubungan Masyarakat dan Informasi Kota Yogyakarta Dalam Mendapatkan Prestasi di ajang *Indonesia Government Public Relations Award and Summit* (INGPRAS) tahun 2015?”

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui kinerja yang dilakukan Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta dalam memperoleh prestasi pada *Indonesia Government Public Relations Award and Summit* (INGPRAS);
2. Menganalisis kegiatan kehumasan yang dilakukan Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta, sehingga memperoleh prestasi di ajang *Indonesia Government Public Relations Award and Summit* (INGPRAS) tahun 2015.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini bertitik tolak dengan meragukan suatu teori tertentu atau yang disebut dengan penelitian verifikatif. Teori yang akan diverifikasi adalah teori Onong Uchjana Effendy (2002:37) terkait dua tugas utama humas pemerintah yaitu :

1. Pertama, menyebarkan informasi secara teratur mengenai kebijaksanaan, perencanaan dan hasil yang telah dicapai;
2. Kedua, menerangkan dan mendidik publik mengenai perundang-undangan dan hal-hal yang bersangkutan dengan kehidupan rakyat sehari-hari.

Dilakukannya pengujian atas teori tersebut akan dilakukan melalui penelitian secara empiris serta hasilnya dapat bermanfaat untuk merevisi ataupun mengukuhkan teori yang berhubungan.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pemecahan masalah praktis pada kegiatan humas serta dapat dijadikan masukan ataupun usulan bagi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dan Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta secara khusus dalam menyempurnakan aktivitas penyediaan informasi dan dokumentasi serta kegiatan humas pemerintahan.

E. Tinjauan Pustaka

Berdasarkan hasil penelusuran terkait dengan topik penelitian yang sejalan dengan penelitian yang dilakukan saat ini, ditemukan beberapa hasil studi terdahulu yang memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Berikut akan disajikan penelitian-penelitian terdahulu yang berhasil ditemukan penulis :

Penelitian Agus Pramusinto (2013), berjudul *“Building Complaint Handling Mechanisms For Effective Leadership”*. Penelitian tersebut mendiskusikan mekanisme penanganan keluhan yang digunakan oleh pemimpin lokal dalam meningkatkan efektivitas kepemimpinannya. Dalam pemerintahan demokratis, perumusan kebijakan publik diharapkan mewakili kepentingan warga melalui proses politik yang demokratis.

Akan tetapi, keterlibatan warga juga diperlukan selama pelaksanaan kebijakan dan penyelenggaraan pelayanan publik. Sejumlah pemimpin lokal telah membangun berbagai mekanisme penanganan keluhan untuk menyalurkan suara warga. Misalnya, Walikota Kota Yogyakarta menciptakan “Walikota Menyapa” sebagai media untuk berkomunikasi dengan warga.

Pertanyaannya adalah apakah mekanisme tersebut mengefektifkan kepemimpinannya? Terkait dengan pertanyaan ini, seberapa jauh warga menggunakan mekanisme tersebut dan bagaimana Walikota merespon keluhan yang dia terima? Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis dokumen.

Analisis kualitatif juga dilakukan untuk melihat isi/pesan yang disampaikan oleh warga. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berbagai macam keluhan telah disampaikan oleh warga. Sayangnya, suara kaum pria lebih banyak daripada kaum perempuan dan tidak ada masalah publik yang dialami secara personal yang disampaikan oleh warga. Ini menunjukkan bahwa konteks sosio-kultural mempengaruhi penggunaan “Walikota Menyapa” oleh warga. Dengan

mengadopsi Walikota Menyapa, Walikota mendapatkan manfaat karena Walikota Menyapa telah menjadi instrumen untuk memonitor kinerja aparatnya.

Penelitian kedua adalah milik Dedy Riyadin Saputro (2009) dengan judul “Aktivitas Humas Dalam Menjalani *Media Relations*”. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa Humas atau *public relation* sebagai bagian dari organisasi dan profesi, saat ini sudah cukup baik dikembangkan di Indonesia.

Melalui *public relation*, organisasi pemerintah berkomunikasi dan menyusun relasi dengan media dan publik (masyarakat). Dalam menyusun komunikasi dan hubungan dengan masyarakat, organisasi pemerintah, dalam hal ini Bagian Humas membutuhkan media massa. Oleh karena itu kemitraan dengan media atau *media relations* menjadi bagian penting dalam kegiatan *public relation*. Terdapat dua tujuan yang akan dicapai oleh Bagian Humas Pemerintah dengan media massa. Pertama, menyusun hubungan baik dan komunikasi dengan media massa. Kedua, menjadikan media massa sebagai mitra untuk membuat komunikasi yang baik antara organisasi dengan publik mereka.

Oleh karena itu hubungan antara media massa dengan organisasi pemerintah (Bagian Humas) menjadi aspek yang sangat strategis. Penelitian ini membahas kegiatan *media relations* Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta. Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah jenis deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk menggambarkan kondisi apapun, situasi, atau fenomena sosial di masyarakat. metode pengumpulan data adalah dilakukan dengan wawancara, dokumentasi, dan observasi.

Dari hasil penelitian yang diperoleh bahwa Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta dalam melakukan hubungan media dibagi menjadi dua kategori. Pertama, secara resmi kegiatan hubungan Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta dan media meliputi pengiriman *press release*, konferensi pers, serta bekerja sama dengan media cetak dan elektronik.

Kedua, secara non formal kegiatan hubungan Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta dan media meliputi melayani media yang meliput kegiatan pemerintah Kota Yogyakarta, menjalin hubungan personal dengan media/jurnalis untuk kegiatan pemberitaan dan mengundang media kedalam acara khusus. Sedangkan kekurangan yang terdapat dalam hubungan Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta dan media massa adalah kurangnya sumber daya manusia yang berkompeten dalam menjalankan *media relations*.

Penelitian selanjutnya adalah penelitian milik Yesi Hasmita (2008) berjudul “Proses Produksi Siaran Dialog Interaktif “Walikota Menyapa” Di RRI Program 1 Yogyakarta”. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa di era teknologi yang modern, pembangunan semakin meningkat pesat, dan pendidikan makin tinggi, menjadikan cara berfikir dan respons masyarakat semakin kritis.

Khususnya terhadap kemajuan pembangunan dan kebijakan pemerintah. Setiap pemerintahan tentunya bercita-cita ingin mewujudkan

“*Good Governance*” yaitu suatu penyelenggaraan mekanisme pengelolaan sumber daya pembangunan secara adil, demokratis serta tidak lepas dari keterbukaan pemerintah dan tanggung jawab kepada masyarakat.

Semua itu menuntut pengujian kemampuan manajerial, maupun segi teknis mengelola manajemen humas dan manajemen komunikasi pada sebuah pemerintahan yang maju dan siap untuk menghadapi kompetisi pada era informasi terbuka.

Menurut IPRA (*Internasional Public Relations Associations*), humas adalah komunikasi dua arah antara organisasi dengan public secara timbal balik dalam rangka mendukung fungsi dan tujuan dengan meningkatkan pembinaan kerjasama dan pemenuhan kepentingan bersama. Untuk mencapai khalayak sesuai dengan harapan aktifitas humas tidak bisa berjalan dengan lancar apabila tidak ada media, maka peran media elektronik seperti radio memiliki andil yang cukup besar

dalam menyampaikan informasi pembangunan sebab radio memiliki kelebihan-kelebihan dibandingkan dengan media lainnya.

Kelebihan radio sebagai media elektronik diantaranya adalah bersifat langsung, artinya untuk menyampaikan informasi tidak harus melalui proses yang kompleks sebagaimana penyampaian informasi lewat majalah, koran, buku, dan sebagainya. Dilihat dari keunggulan media radio maka humas pemerintah kota Yogyakarta melakukan kerjasama dengan beberapa radio untuk menyelenggarakan programnya. Dan salah satu program yang diselenggarakan melalui radio adalah “Walikota Menyapa”. Dengan adanya program acara dialog interaktif “Walikota Menyapa” di radio RRI sebagai host yang direlay radio MBS, Sonora, dan Unisi, sangat mendukung aktifitas pembangunan di Kota Yogyakarta.

Berdasarkan hasil penelusuran terhadap penelitian terdahulu, tidak ditemukan penelitian yang sama dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis. Penelitian yang akan dilakukan penulis adalah mengenai pelaksanaan program Hubungan Masyarakat dan Informasi Kota Yogyakarta dalam

mendapatkan prestasi di ajang *Indonesia Government Public Relations Award and Summit* (INGPRAS) tahun 2014-2015.

F. Kerangka Teori

1. Peran Humas Pemerintah

Definisi humas pemerintah dapat dikatakan hampir sama dengan definisi humas pada umumnya. Humas lembaga pemerintah menurut (Rachmadi, 2003:77) merupakan suatu keharusan fungsional dalam rangka tugas penyebaran informasi kebijakan, program dan kegiatan-kegiatan lembaga pemerintah kepada masyarakat.

Menurut Onong Uchjana Effendy (2002:37). Humas Pemerintahan memiliki dua tugas yaitu :

“...Pertama, menyebarkan informasi secara teratur mengenai kebijaksanaan, perencanaan dan hasil yang telah dicapai; Kedua, menerangkan dan mendidik publik mengenai perundang-undangan dan hal-hal yang bersangkutan dengan kehidupan rakyat sehari-hari. Selain itu adalah tugasnya pula menasehati pimpinan departemen dalam hubungannya dengan reaksi atau tanggapan publik terhadap kebijaksanaan yang dijalankan”.

Humas pemerintah dalam ruang lingkup internal bertugas untuk membangun dan memelihara iklim kerja yang kondusif dalam instansi, selain itu Humas pemerintah juga berfungsi sebagai juru bicara lembaga, fasilitator, memberi pelayanan informasi kepada publik, menindaklanjuti pengaduan publik, menyediakan informasi tentang kebijakan, program, produk dan jasa lembaga,

menciptakan iklim hubungan internal dan eksternal yang kondusif dan dinamis, serta menjadi penghubung lembaga dengan pemangku kepentingan.

Menurut Parasuraman yang dikutip oleh Fandy Tjiptono, (2000:70) ada beberapa kriteria yang menjadi dasar penilaian indikator pelayanan publik termasuk pada pelayanan kehumasan, yaitu:

1. *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan;
2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya;
3. *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas;
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun;

5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

Indikator-indikator tersebut diatas dapat dijadikan sebagai standar mengenai pelaksanaan kegiatan humas pemerintah yang dilakukan oleh pemerintah.

Tugas yang diemban oleh bagian humas pasti akan bermuara pada tujuan-tujuan yang harus dicapai. Dalam menjalankan tugasnya, humas pemerintahan juga mempunyai tujuan yang harus dicapai, yaitu :

1. Memelihara penduduk agar tahu jelas mengenai kebijaksanaan lembaga beserta kegiatannya sehari-hari;
2. Memberikan kesempatan kepada mereka untuk menyatakan pandangannya mengenai proyek baru yang penting sebelum lembaga mengambil keputusan;
3. Memberikan penerangan kepada penduduk mengenai cara pelaksanaan sistem pemerintahan daerah dan mengenai hak-hak dan tanggungjawab mereka;
4. Mengembangkan rasa bangga sebagai warga Negara. Sam Black dalam Onong Uchjana Effendy (2002 : 39-40).

Untuk mencapai tujuannya, humas pemerintah diharapkan dapat menjalankan fungsi-fungsinya. Fungsi-fungsi tersebut menurut Cultip, Center (1985:56) antara lain :

1. mengimplementasikan kebijaksanaan publik;
2. membantu media dalam memberitakan pemerintah;
3. melaporkan pada publik mengenai aktivitas organisasi tersebut;
4. meningkatkan kebersamaan dalam organisasi;

5. meningkatkan sensitivitas organisasi terhadap publiknya;
6. memberikan dorongan kepada organisasi itu sendiri.

Untuk dapat mencapai sasaran organisasi seefisien mungkin maka humas mengadakan kegiatan-kegiatan. Kegiatan humas pemerintah menurut Rachmadi (2003:82-83) adalah :

1. Membina pengertian khalayak atas kebijakan instansinya;
2. Kegiatan-kegiatan yang dilakukan instansinya;
3. Memonitor dan mengevaluasi tanggapan dan pendapat umum masyarakat dalam kegiatan ini, humas harus melakukan komunikasi dan membina hubungan baik dengan masyarakat;
4. Mengumpulkan data dan informasi;
5. Mengkoordinasikan lalu lintas informasi di dalam lingkungan instansinya;
6. Mengatur penyelenggaraan konferensi pers, *press tour*, *press interview* dengan pimpinan.

Perbedaan utama antara fungsi dan tugas hubungan masyarakat (humas) instansi pemerintah dan lembaga non pemerintah (swasta) yaitu tidak ada sesuatu yang diperjualbelikan atau transaksi terjadi, baik berbentuk produk barang maupun jasa pelayanan yang ditawarkan kepada pihak yang membutuhkan secara komersial. Ruslan (2001:107) menyatakan bahwa :

“Walaupun ada pihak humas pemerintah melakukan hal yang sama dengan perusahaan komersial, seperti melaksanakan kegiatan kampanye publikasi, promosi pemasaran, dan periklanan, namun hal tersebut lebih menekankan pada bentuk *public service* atau *public utilities* demi kepentingan pelayanan umum (masyarakat)”.

Departemen kehumasan pemerintah harus mampu bertindak sebagai *public information, public affair, dan public communication* dalam upaya penyebarluasan atau mempublikasikan kegiatan dan program kerja pembangunan pada instansi bersangkutan, baik ditujukan kepada publik internal maupun eksternal (masyarakat) pada umumnya.

Peranan Humas Pemerintah dapat merupakan bagian dari suatu alat atau saluran instansi pemerintah (*The Public Relations are Functional as a tools or channels of government publication activity*), yaitu untuk memperlancar proses interaksi positif dan menyebarluaskan informasi mengenai publikasi pembangunan melalui kerjasama dengan berbagai stakeholders.

Lahirnya undang – undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik, secara tegas menyatakan bahwa keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengikut sertakan partisipasi publik untuk melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan negara dan birokrasi serta segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik.

Mengingat pentingnya keterbukaan informasi publik tersebut sebagai sarana dalam memperkuat pengawasan publik terhadap pemerintahan pusat dan daerah, maka peran hubungan masyarakat menjadi sangat penting untuk memberikan pelayanan atas permintaan informasi dari masyarakat.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa humas

pemerintahan merupakan salah satu fungsi manajemen pemerintahan yang ditangani oleh bagian/badan pemerintahan pusat maupun daerah yang mencakup kegiatan konferensi pers, membuat *press release*, *press clipping*, pameran-pameran, menerbitkan media internal, mengorganisir pertemuan dengan masyarakat, penerangan melalui berbagai media komunikasi bagi masyarakat, mendokumentasi semua kegiatan instansi, mengorganisir kunjungan-kunjungan para pejabat, menerima keluhan masyarakat/publik.

Kegiatan humas pemerintahan tersebut dilaksanakan agar masyarakat mendapatkan akses informasi tentang pemerintah. Disamping itu juga kegiatan kehumasan dilaksanakan agar pemerintah mampu mendapatkan kepercayaan dan citra positif dari publik/masyarakat.

Hubungan Masyarakat (Humas) memiliki cakupan dalam semua kegiatan yang menyangkut di dalam masalah internal dan eksternal dalam rangka melaksanakan tugas serta fungsi lembaga atau organisasi. Humas erat sekali dengan kegiatan komunikasi, sehingga seorang Humas dituntut untuk mampu menciptakan komunikasi dua arah untuk menciptakan adanya saling pengertian.

Humas memiliki tujuan untuk mengembangkan hubungan yang harmonis dengan pihak lain yaitu publik. Humas bertujuan untuk menciptakan, membina, dan memelihara sikap yang menyenangkan bagi lembaga atau organisasi di satu pihak dan dengan publik di lain pihak dengan komunikasi yang harmonis dan timbal balik (Widjaja, 1993:55).

Hubungan masyarakat yang dilakukan oleh instansi pemerintah berbeda dengan instansi non pemerintah. Dalam hal ini Humas pada instansi pemerintah tidak memiliki sesuatu hal yang diperjual-belikan. Dengan demikian Humas pada instansi pemerintah menggunakan teknik publisitas dan periklanan untuk dapat menyadarkan masyarakat dan khalayak ramai akan hal-hal yang berhubungan dengan kegiatan instansi (Siswanto,1992:47).

Mengacu pada pendapat Cutlip (2006: 45-47), bahwa humas mempunyai empat peran utama yaitu:

1. Teknik Komunikasi merupakan peran yang menyediakan keahlian ilmu komunikasi dari jurnalistik (menulis), mengedit, serta membuat pesan secara audivisual yang dibutuhkan untuk melaksanakan program-program humas;
2. *Expert Prescriber* (pakar perumus) peran ini sebagai ahli. Untuk praktisi humas melakukan riset dan menenukan masalah humas, membangun program serta tanggung jawab terhadap pelaksanaan program;
3. Fasilitator komunikasi, praktisi humas bertindak sebagai pihak yang menyediakan dan menjaga saluran komunikasi yang berkesinambungan serta berkelanjutan bagi organisasi dan publiknya;
4. Fasilitator pemecah masalah, pada peran ini humas membantu departemen lain dalam sebuah organisasi guna menangani masalah yang mereka hadapi. Peran ini melibatkan subsistem lain dalam organisasi dan membantu mereka dalam merencanakan dan melaksanakan program humas itu sendiri.

Jika keempat peran ini dapat dijalankan dengan baik oleh humas maka kinerja humas akan berjalan secara maksimal karena dengan demikian humas dapat menjakankan fungsi-fungsinya secara lebih baik, namun masih banyak instansi yang praktisi humas hanya menjalankan peranan teknisi karena apa yang mereka lakukan sudah ditentukan oleh bagian lain dalam instansi.

Humas memiliki fungsi timbal balik yaitu kedalam dan keluar, yang dimaksud kedalam yaitu humas berfungsi membangun serta membina iklim kinerja yang baik terhadap orang yang duduk dalam jabatan instansi, wajib menyerap reaksi, aspirasi, opini khalayak tersebut yang diserasikan demi kepentingan lembaga dan tujuan bersama, berusaha mengenali, serta mengidentifikasi hal-hal yang dapat menimbulkan gambaran negatif dalam masyarakat sebelum kebijakan instansi dilaksanakan.

Sedangkan yang dimaksud keluar yaitu berfungsi mengupayakan tumbuhnya sikap dan opini publik yang positif terhadap segala kebijakan instansi yang dapat mempertahankan dan mengangkat citra dari instansi tersebut. Kedua fungsi tersebut bila dilaksanakan dengan seksama akan mendukung untuk tercapainya tujuan instansi, seorang humas itu harus peka terhadap pendapat umum akan lebih jauh lagi dapat berubah menjadi tindakan yang cukup berpengaruh atau bahkan dapat merugikan instansi apabila tidak ditangani. Menurut Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor; PER/12/M.PAN/08/tahun 2007 Pasal 6 menyebutkan bahwa :

Fungsi humas pemerintah adalah sebagai juru bicara lembaga, fasilitator, memberi pelayanan informasi kepada publik, menindaklanjuti pengaduan publik, menyediakan informasi, tentang kebijakan program, produk dan jasa lembaga, memnciptakan iklim hubungan internal dan eksternal yang kondusif dan dinamis, serta menjadi penghubung lembaga dengan pemangku kepentingan.

Fungsi humas pemerintah sama seperti praktisi humas lainnya, berusaha untuk mencapai saling pengertian antara lembaga dan publik. Menurut Baskin (1997:296) :

Humas bertugas mengukur pendapat tentang sebuah rencana masyarakat, mengatur efektivitas hubungan masyarakat, membangun pesan untuk audiens internal dan eksternal serta mengukur efektivitas seluruh proses, yang paling dasar dari fungsi humas di pemerintah adalah untuk membantu menentukan dan mencapai tujuan program pemerintah, untuk meningkatkan respon dan pelayanan pemerintah, serta menyediakan masyarakat dengan informasi yang cukup untuk menunjang keberhasilan dari pemerintah itu sendiri.

Dari pengertian-pengertian diatas, pelaksanaan dan fungsi kegiatan pelayanan publik, khususnya pelayanan kehumasan juga dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut Moenir (2002:88) terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu:

(1). Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum; (2). Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan; (3). Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan; (4). Faktor organisasi yang merupakan alat serta system yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan; (5). Faktor keterampilan petugas; (6). Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan kualitas pelayanan kehumasan yang baik.

2. Kinerja Humas Pemerintah

Cutlip dan Center (2005:4) memberikan pendapat tentang kinerja kehumasan pemerintah. Humas pemerintahan harus mampu memiliki kinerja yang baik dalam mengatur arus informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Indikator kinerja yang harus dimiliki yaitu sebagai berikut :

1. *Fact Finding* (Penemuan fakta)

Petugas Humas berkewajiban mencari data dan fakta yang berkaitan dengan suatu kegiatan. Pengumpulan informasi tersebut sangat berguna untuk mengetahui hal – hal apa saja yang akan dilakukan. Lalu mengumpulkan kritik dan saran, agar kegiatan yang akan dilaksanakan selanjutnya dapat berjalan dengan baik. Kegiatan tersebut dikatakan “*what our problem*”.

2. *Planning* (Perencanaan)

Dalam kegiatan ini rencana kerja dibuat berdasarkan data dan fakta yang ada sebagai penopang kegiatan agar dapat terlaksana dengan baik dan sesuai dengan rencana semula. Kegiatan tersebut dikatakan “*Here’s what we can do*”.

3. *Communicating* (Komunikasi)

Setelah data dan fakta terkumpul, kemudian dibuat suatu rencana kerja. Lalu langkah selanjutnya diadakan suatu pemberitahuan / pengumuman atau sering disebut mengkomunikasikan keputusan yang diambil publik internal dan eksternal. Istilah dalam kegiatan tersebut “*what we did and why*”.

4. *Evaluating* (Penilaian)

Setelah tiga tahapan di atas terlaksana maka langkah selanjutnya adalah mengadakan evaluasi terhadap segala kegiatan yang sudah terlaksana. Hasil evaluasi ini akan sangat berguna untuk mengetahui pelaksanaan kegiatan yang sudah berlalu. Dengan demikian kekurangan yang ada dapat diatasi pada kegiatan selanjutnya. Kegiatan tersebut dapat dikatakan “*how did we do*”.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa humas pemerintahan harus memiliki kinerja yang terencana dan terarah dengan baik agar dapat menjalankan tugas dan fungsi kehumasan dengan maksimal. Kinerja kehumasan yang baik juga nantinya dapat mendukung dan bersama-sama meningkatkan kinerja pemerintah daerah secara umum. Hasil dari kinerja yang baik tersebut nantinya akan berdampak positif pada tingkat kepercayaan masyarakat, dukungan masyarakat, serta juga akan membuahkan prestasi yang patut dibanggakan oleh pemerintah daerah dan masyarakatnya.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Jenis penelitian kualitatif sebagaimana yang diungkapkan Bogdan dan Taylor dalam L.J. Maleong

(2011:4) sebagai jenis penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Selain itu, jenis penelitian kualitatif menurut Menurut Sugiyono, (2003:14) adalah kualitatif adalah data yang berbentuk kata, skema, dan gambar.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi, Kantor Sekretariat Daerah Kota Yogyakarta, Komplek Balai Kota, Jalan Kenari Nomor 56 Yogyakarta 55165.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Teknik pengumpulan data melalui wawancara, yaitu suatu kegiatan dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan pada para informan (Subagyo 2004:39). Penentuan informan dalam penelitian kualitatif berfungsi untuk mendapatkan informasi yang maksimum dengan mempertimbangkan hal-hal tertentu seperti dianggap paling tahu tentang apa yang diharapkan atau mengetahui secara jelas yang dapat memudahkan peneliti (Sugiyono 2013:218).

Kriteria yang ditentukan oleh peneliti adalah pihak-pihak yang mengetahui mengenai pelaksanaan program Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi Kota Yogyakarta Dalam Mendapatkan Prestasi di Ajang *Indonesia Government Public Relations Award and Summit (INGPRAS)*

Tahun 2014-2015. Berdasarkan kriteria tersebut, maka kriteria informan penelitian ini adalah :

1. Kepala Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta, yaitu Ignatius Trihastono, S.Sos. yang bertugas menjabarkan visi dan misi Bagian Humas dan Informasi dengan merencanakan program dan kegiatan unggulan Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta. Program-program unggulan yang dikelola Bagian Humas dan Informasi, contohnya program Walikota Menyapa, Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan, dan SMS *broadcast* merupakan program-program unggulan Bagian Humas yang harus direncanakan secara matang oleh Kepala Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta agar dapat dirasakan manfaatnya dan mampu menghasilkan prestasi;
2. Kepala Sub Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta, yaitu Tedi Saparian, SE. yang bertugas menyusun dan bersama-sama dengan para staff melaksanakan program kegiatan “Walikota Menyapa” yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta, melalui Bagian Humas dan Informasi bekerja sama dengan Radio Republik Indonesia (RRI).

Program tersebut merupakan dialog interaktif antara Walikota Kota Yogyakarta dengan masyarakat Kota Yogyakarta untuk bersama-sama mendiskusikan masalah publik. Dengan adanya program

tersebut, walikota Kota Yogyakarta dapat lebih mendekatkan diri dalam berinteraksi dengan masyarakat;

3. Kepala Sub Bagian Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan, yaitu Drs Nur Pireno Yulianto yang bertugas merancang dan melaksanakan program pelayananan informasi dan keluhan. Contoh dari pelaksanaan program ini adalah mengakomodir berbagai saran, kritik, dan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat kepada pemerintah Kota Yogyakarta. Saran dan kritik ini dikelola oleh para staff untuk kemudian diberikan tindak lanjut penyelesaian. Dengan adanya program ini nantinya masyarakat dapat terus memberikan masukan dan kritik membangun demi peningkatan kualitas pelayanan publik pemerintah Kota Yogyakarta;
4. Kepala Sub Bagian Promosi dan Publikasi, yaitu Tutiek Susiatun, S.PT yang bersama para staff mengelola promosi dan publikasi. Program kegiatan yang dilakukan adalah memberikan informasi dan promosi kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah Kota Yogyakarta melalui portal web, buletin, dan *sms broadcast* kepada masyarakat Kota Yogyakarta. Dengan adanya program tersebut masyarakat dapat mengetahui kegiatan-kegiatan yang dilakukan, mulai dari kegiatan kesenian, diskusi publik, hingga sosialisasi kebijakan sehingga masyarakat dapat terus berpartisipasi aktif;

5. Juri INGPRAS, Bpk. Abdul Hamid sebagai perwakilan pihak penyelenggara yang mengetahui standar dan kriteria penilaian dalam ajang INGPRAS 2015.

b. Dokumentasi

Menurut Lexy J. Moleong (2007:209) studi dokumentasi dapat dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan bahkan untuk meramalkan. Data dokumen dalam penelitian ini berupa data profil dan struktur Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta; Data penanganan keluhan yang dilakukan oleh PIK Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta; Data dokumentasi pelaksanaan program Walikota Menyapa di Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta.; Data promosi dan publikasi yang dilakukan Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta.

4. Narasumber/Informan

Informan yang dipilih dalam penelitian kualitatif adalah orang yang memahami fenomena yang akan diteliti sehingga peneliti dapat mendapatkan informasi yang akurat dan relevan dengan objek penelitian. Adapun karakteristik informan yang akan dilibatkan antara lain adalah :

- a. Kepala Bagian Humas Kota Yogyakarta, yaitu Ignatius Trihastono, S.Sos. Bertugas untuk menjabarkan visi dan misi Bagian Humas dan Informasi dengan merencanakan program dan kegiatan unggulan Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta. Program-program unggulan yang dikelola Bagian Humas dan Informasi

- b. Kasubag Hubungan Masyarakat, yaitu Tedi Saparian, SE. bertugas menyusun dan bersama-sama dengan para staff melaksanakan program kegiatan “Walikota Menyapa” yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta, melalui Bagian Humas dan Informasi bekerja sama dengan Radio Republik Indonesia (RRI). Program tersebut merupakan dialog interaktif antara Walikota Kota Yogyakarta dengan masyarakat Kota Yogyakarta untuk bersama-sama mendiskusikan masalah publik.
- c. Kasubag Promosi dan Publikasi, yaitu Tutiek Susiatun, S.PT. Program kegiatan yang dilakukan adalah memberikan informasi dan promosi kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah Kota Yogyakarta melalui portal web, buletin, dan *sms broadcast* kepada masyarakat Kota Yogyakarta. Dengan adanya program tersebut masyarakat dapat mengetahui kegiatan-kegiatan yang dilakukan, mulai dari kegiatan kesenian, diskusi publik, hingga sosialisasi kebijakan sehingga masyarakat dapat terus berpartisipasi aktif.
- d. Kasubag Pengelolaan Informasi dan Keluhan (PIK) yaitu Drs. Nur Pireno Yulianto. Bertugas menjalankan program pelayananan informasi dan keluhan. Contoh dari pelaksanaan program ini adalah mengakomodir berbagai saran, kritik, dan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat kepada pemerintah

Kota Yogyakarta. Saran dan kritik ini dikelola oleh para staff untuk kemudian diberikan tindak lanjut penyelesaian.

- e. Juri INGPRAS, Bpk. Abdul Hamid sebagai perwakilan pihak penyelenggara yang mengetahui standar dan kriteria penilaian dalam ajang INGPRAS 2015.

Alasan memilih informan tersebut dianggap mengetahui dan menguasai pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan oleh penulis. Informan tersebut merupakan para perencana, pelaksana, dan penerima program kegiatan di Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta sehingga dari program yang telah dilaksanakan tersebut, Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta mampu memperoleh prestasi pada ajang INGPRAS 2015.

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini merujuk pada teori yang dikemukakan oleh Huberman dan Miles. Huberman dan Miles seperti dikutip Idrus (2009:97) mengajukan model analisis data yang disebut dengan model interaktif. Model interaktif terdiri dari tiga hal utama, yaitu:

a. Reduksi Data (*Reduction data*)

Reduksi data merupakan langkah awal dalam menganalisa data dalam penelitian ini. Kegiatan reduksi data dalam penelitian ini bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam memahami data yang telah dikumpulkan.

Data yang telah dikumpulkan dari lapangan melalui observasi, wawancara direduksi dengan cara merangkum, memilih hal-hal yang

pokok dan penting, mengklasifikasikan sesuai fokus yang ada pada masalah dalam penelitian ini.

Dalam penelitian ini, aspek-aspek yang direduksi adalah hasil observasi maupun wawancara menyangkut latar belakang profil, tugas pokok fungsi, strategi kebijakan, program kebijakan, kegiatan operasional, serta hambatan pelaksanaan kebijakan kehumasan dari Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta.

Pemenuhan aspek-aspek dimaksud memudahkan peneliti dalam melakukan penyajian data dan berujung pada penarikan kesimpulan dari hasil penelitian ini.

b. Penyajian Data (*Display data*)

Penyajian data (*display*) merupakan tahapan kedua dari tiga tahapan aktivitas menganalisa data dalam penelitian kualitatif. Dalam proses penyajian data peneliti menyajikan data secara jelas dan singkat untuk memudahkan dalam memahami masalah-masalah yang diteliti, baik secara keseluruhan maupun bagian demi bagian.

Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2007:95) mengungkapkan bahwa "*The most frequent form of display data for qualitative research data in the has been narrative text*" atau yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

Hal yang penulis lakukan dalam proses penyajian data pada penelitian ini adalah penulis menggambarkan secara umum hasil

penelitian dimulai dari lokasi penelitian yaitu profil Kota Yogyakarta dan Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi Kota Yogyakarta.

Setelah penyajian gambaran umum lokasi penelitian dimaksud maka peneliti menyajikan atau mendeskripsikan peran Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta yang mencakup dasar pelaksanaan kegiatan kehumasan, tugas pokok dan fungsi, strategi, program, kebijakan, kegiatan teknis operasional dan hambatan pelaksanaan kegiatan kehumasan.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dan verifikasi adalah bagian ketiga dan merupakan unsur penting dalam teknik analisa data pada penelitian kualitatif sebagaimana model interaktif yang kemukakan oleh Miles dan Huberman dalam Burhan Bungin (2003:69).

Dari berbagai aktivitas yang telah dilakukan sebelumnya, penulis membuat kesimpulan berdasarkan data-data yang telah dikumpulkan. Dalam tahapan ini akan menjadi kesimpulan akhir yang akurat dan kredibel karena proses pengumpulan data oleh penulis menemukan bukti-bukti yang kuat, valid dan konsisten dalam mendukung data-data yang dimiliki.

6. Triangulasi Penelitian

Triangulasi penelitian adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian (Moloeng, 2004:330). Triangulasi dapat dilakukan dengan menggunakan teknik yang berbeda yaitu wawancara, observasi dan dokumen (Nasution, 2003:115).

Empat macam teknik triangulasi adalah dengan membandingkan sumber, metode, penyidik dan teori. Dalam penelitian ini penulis akan menggunakan perbandingan sumber data yaitu :

1. Membandingkan data hasil wawancara keempat narasumber;
2. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Triangulasi ini selain digunakan untuk mengecek kebenaran data juga dilakukan untuk memperkaya data serta meningkatkan kekuatan teoritis, metodologis, maupun interpretatif dari sebuah penelitian.