

BAB III PENYAJIAN DATA

A. Pengenalan

Pada bab ini peneliti menyajikan data dengan metode analisis deskriptif kualitatif dengan eksplorasi dan klarifikasi tentang suatu fenomena sosial dan data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, namun bukan angka-angka.

Kegiatan pengumpulan data adalah prosedur yang menentukan baik dan buruknya riset. Periset harus memperoleh data-data yang relevan, yaitu yang berhubungan atau berkaitan langsung dengan masalah yang diteliti. Metode pengumpulan data merupakan teknis atau cara-cara yang dapat digunakan periset untuk mengumpulkan data. Dalam penelitian ini, periset menggunakan beberapa metode pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara mendalam, dan studi kasus (Kriyantono, 2010:95).

B. Aktivitas Humas Sekretariat daerah Kabupaten Indragiri Hulu

Aktivitas secara umum dapat diartikan sebagai kegiatan pelaksanaan tugas-tugas dan fungsi pokok dalam sistem. Aktivitas pelaku atau personal seseorang yang dijalankannya, dalam humas yang berkaitan dengan fungsi dan tugas yang dijalankannya dalam rangka mencapai tujuan (visi dan misi) yang diharapkan oleh organisasi atau lembaga.

Dalam hal ini humas sekretariat daerah kabupaten Indragiri Hulu mempunyai tiga sub bagian antara lain seperti bagian Pemberitaan, bagian Dokumentasi dan bagian protokoler. Selain itu dalam setiap sub bagian langsung dipimpin oleh Kasubag atau kepala sub Bagian yang mempunyai peranan masing-masing sesuai dengan bagaiman apa yang mereka pimpin. Sedangkan dalam

menjalankan fungsinya seorang humas dituntut untuk profesional dalam menjalankan tugasnya sebagai komunikator untuk membantu dan sebagai pusat pelayanan dan pemberian informasi dimana program/kebijakan yang di instruksikan oleh pemerintah pusat melalui Humas sekretariat daerah Kabupaten Indragiri Hulu yang disampaikan kepada publik (masyarakat) yang ada di kabupaten Indragiri Hulu.

1. Peran Bagian Pemberitaan Pada Humas sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hulu

Kegiatan pelaksanaan tugas dan fungsi pokok humas yang telah ditetapkan oleh pemerintah, mereka berperan sesuai dengan fungsinya masing masing yakni :

- a. Humas pemerintahan berperan sebagai pemberi informasi mengenai kebijakan, program pembangunan secara transparan,
- b. Dapat menangkap perkembangan situasi, gejolak dan aspirasi masyarakat untuk dijadikan masukan bagi pengambil keputusan dalam hal ini yaitu pimpinan, membuka saluran komunikasi dua arah baik secara langsung maupun tidak langsung (menggunakan media).
- c. Selanjutnya melakukan pendekatan untuk mempengaruhi sikap dan pendapat masyarakat agar berperan aktif dalam setiap pembangunan.

Humas berperan sebagai fungsi dalam manajemen karena berkepentingan membangun dan menjaga relasi yang memberikan manfaat timbal-balik antara organisasi pemerintahan dengan publiknya agar terjamin kelangsungan hidup pemerintahan secara berdaya-hasilguna. Di satu pihak, Humas mendorong organisasi pemerintahan melakukan adaptasi untuk merespon tuntutan perubahan

dari publik yang melingkungi manajemen agar terjaga dukungan publik dalam menjalankan kebijaksanaan usahanya. Di pihak lain, melalui komunikasi yang efektif, Humas mendorong publik bersedia melakukan penyesuaian dan kerjasama tepat-guna dengan pemerintah dalam rangka terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan mereka sendiri secara efektif-efisien. Karena itu, secara fungsional Humas melekat dalam tugas-tugas manajer pemerintahan mengendalikan organisasi publik sehari-hari agar tetap hidup tumbuh berkembang mengemban misi menuju masa depan yang selalu tidak dapat lepas dari usaha-usaha adaptasi terhadap tuntutan kebutuhan publik yang terus berkembang.

Peran Humas dalam organisasi pemerintahan mengarah selaku motor penggerak pembaharuan terus menerus tiada henti dengan pengembangbiakan inovasi agar tetap terjaga ketepatan dan kesesuaian dalam memberikan layanan kepada publik. Humas menghadirkan manajemen pemerintahan sebagai sosok yang pro-aktif, tanggap (responsif), lembut penuh perhatian dan keramahan dalam menyelesaikan berbagai permasalahan yang muncul di tengah-tengah publiknya. Pendeknya, peran organisasi pemerintah di satu pihak, dan masyarakat publik di lain pihak dalam situasi yang selalu berubah, Humas terus mengembangkan kemampuannya mengembangkan komunikasi intensif dan efektif agar relasi keduanya dapat dipertahankan dalam menjawab tuntutan-tuntutan baru. Jadi, bagaimanakah peran bagian humas uuntuk menunjang aktivitas utama dalam manajemen untuk mencapai tujuan bersama?.

Seperti jawaban wawancara berikut:

Humas adalah sebuah perangkat yang menghubungkan antara masyarakat dan pemerintah di Kabupaten Indragiri Hulu, oleh karena itu Humas mempunyai

peran untuk mengakomodir informasi-informasi tentang keinginan masyarakat yang ingin di sampaikan melalui humas untuk pemerintah, kemudian Humas melaksanakan sebuah *follow up* dari rencana-rencana pimpinan yang akan di laksanakan dilapangan, dalam hal ini peran humas adalah sebagai/memberikan informasi tentang agenda-agenda pimpinan oleh pihak dan mengatur pelaksanaan kegiatan-kegiatan tersebut baik bagian protokol, Dokumentasi dan pemberitaan (Jawalter: Kabag Humas Sekretariat Kabupaten Indragiri Hulu, Selasa 27 Agustus 2013).

Secara ideal, Humas pemerintahan berperan sebagai pemberi informasi mengenai kebijakan, program pembagunan secara transparan, dapat menangkap perkembangan situasi, gejala dan aspirasi masyarakat untuk dijadikan masukan bagi pengambil keputusan dalam hal ini yaitu pimpinan, membuka saluran komunikasi dua arah baik secara langsung maupun tidak langsung (menggunakan media), selanjutnya melakukan pendekatan untuk mempengaruhi sikap dan pendapat masyarakat agar berperan aktif dalam setiap pembagunan.

Dalam kegiatan sehari-hari humas juga mempunyai kegiatan yang dilakukan dengan masyarakat, sehingga masyarakat dapat mengetahui setiap kegiatan pemkab, apa saja setiap kegiatan pemkab akan di publikasikan melalui media seperti media koran, online, dan lain sebagainya?.

Seperti jawaban wawancara berikut ini:

Kegiatan yang sering di lakukan dengan masyarakat yaitu apa kebijakan atau apa program pemkab sekarang yaitu yang berkaitan dengan masyarakat yang akan kita sampaikan pada berbagai media, kalau kegiatan dengan wartawan sendiri kita berusaha melayani dan memfasilitasi kebutuhan wartawan walaupun tidak semua di pasilitasi yang antara pemkab dan media menjalin kerjasama publikasi atau kerjasama berlangganan koran (Vennysa D.S: Kasubag Pemberitaan, 12 september 2013).

Aktivitas Humas pemerintahan diartikan sebagai kegiatan pelaksanaan tugas dan fungsi pokok humas yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Bentuk aktivitas yang dilakukan humas sekretariat daerah kabupaten Indragiri Hulu dalam menyaring dan menganalisa data/informasi yaitu dengan membaca kembali

informasi/kebijakan tersebut, kemudian menyaring informasi tersebut dengan memilah-milah informasi mana yang akan dijadikan bahan informasi kepada pihak yang membutuhkan. Jadi wewenang Humas dalam melakukan aktivitasnya?.

Seperti jawaban wawancara berikut ini:

Humas mempunyai peranan masing-masing sesuai dengan tupoksi atau tugas pokok dan fungsi yang telah ditetapkan pemerintah kepada humas, antara lain bagian pemberitaan, dokumentasi dan protokoler, dan dalam bagian langsung dipimpin langsung oleh setiap kasubag atau kepala sub bagian masing-masing (Jawalter: Kabag Humas Sekretariat Kabupaten Indragiri Hulu, Selasa 27 Agustus 2013).

Aktivitas humas sekretariat daerah Kabupaten Indragiri Hulu yaitu memberikan layanan informasi di bidang pembangunan dan kebijakan pemerintah lainnya dan kemasyarakatan untuk publikasi dan melayani pihak-pihak yang memerlukan. Pelayanan informasi yang dilakukan oleh humas untuk berbagai keperluan publikasi yang akan disampaikan kepada khalayak. Selain itu Humas juga memberikan pelayanan terhadap pihak-pihak yang lain yang membutuhkan informasi mengenai pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu, baik dari media massa, instansi-instansi dan lembaga-lembaga yang terkait hingga masyarakat seperti pelayanan informasi yang diberikan kepada mahasiswa yang akan melakukan penelitian.

tugas dan fungsi pokok humas pemerintah tidak lepas dari pembentukan citra. demikian juga dengan Humas sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hulu, dimana aktivitas yang dilaksanakan oleh Humas sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hulu tidak lepas dari usaha pembentukan citra positif dimata masyarakat. Terutama pada akhir tahun ini banyak kegiatan-kegiatan pemerintah

yang belum terpublikasi secara keseluruhan sehingga maraknya masyarakat yang mengatakan bahwa citra pemerintahan di Kabupaten Indragiri Hulu menjadi kurang bagus, oleh karena itu Humas mempunyai fungsi dalam pembentukan citra melaksanakan aktivitas-aktivitasnya dalam pembentukan citra positif seperti yang telah dijelaskan sebelumnya. Hal yang sering dilakukan oleh pihak humas dalam mengidentifikasi segala yang berkaitan dengan opini?.

Seperti jawaban wawancara berikut:

Humas seperti kepanjangannya yaitu adalah hubungan masyarakat, jadi disini Humas bisa dikatakan sebagai jembatan antara pemerintah dan masyarakat begitu juga sebaliknya masyarakat dan pemerintah, jadi humas dibagi ada beberapa sub bagian antara lain pemberitaan, protokol dan dokumentasi, pada bagian pemberitaan ini sendiri setiap pemerintah kabupaten mempunyai kebijakan, kegiatan-kegiatan kita akan berusaha exspos kepada setiap media yang melakukan kerja sama dengan kita, baik cetak, online dan sebagainya. Disini humas pemerintah kabupaten juga mempunyai siaran radio yaitu swife FM, jadi di pemberitaan ini kegiatan itulah yang kami lakukan untuk membentuk citra positif di mata masyarakat (Vennysa D.S: Kasubag Pemberitaan, 12 september 2013).

Dari berbagai pendapat dari masyarakat terhadap pemerintahan akan di tampung semua oleh humas, dan kemudian melakukan klarifikasi terhadap setiap opini, persepsi dan tanggapan masyarakat yang masuk, karena ini akan menjadi bahan pertimbangan oleh pemerintah terhadap aspirasi atau pendapat masyarakat yang belum terpenuhi, cara pihak humas dalam mengidentifikasi masalah?.

seperti jawaban wawancara dengan kasubag pemberitaan:

Dari humas sendiri, opini atau persepsi itu sudah di anggap positif berarti tujuan humas untuk menyampaikan program/kebijakan pemerintah itu sudah di terima dengan baik oleh masyarakat, kalau tanggapannya negatif biasanya kita jadikan sebagai masukan ke pemkab atau pemerintahan kabupaten dan akan di sampaikan langsung kepada bapak bupati bahwa setiap kegiatan ini negatif/tidak bagus, tapi apabila opini itu sifatnya fitnah pihak humas akan melakukan klarifikasi melalui mediana/akan kita panggil wartawannya bahwa sahnya pemberitaan ini betul atau tidak agar di ketahui kebenarannya atau dengan UUD pers yaitu hak jawab. (Vennysa D.S: Kasubag Pemberitaan, 12 september 2013).

Dalam melakukan aktivitas, Humas mempunyai wewenang dalam melakukan aktivitasnya sesuai dengan tugas pokok fungsi yang telah ditetapkan oleh pemerintah daerah antara seperti bagian pemberitaan. Jadi pada bagian pemberitaan dalam memberikan kepuasan kepada publik?.

Seperti jawaban wawancara dengan kepala sub bagian pemberitaan:

Pemberitaan mempunyai wewenang dalam menghendel seperti dalam pembuatan press release yang akan kita sebarakan kepada wartawan dan ke orang lain yang membutuhkannya, trus berusaha mengidentifikasi terhadap pemberitaan-pemberitaan terhadap informasi tentang pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu, jadi itulah menurut saya wewenang kami khususnya di bagian pemberitaan ini (Vennysa D.S: kasubag pemberitaan, 12 september 2013).

2. Peran Bagian Protokoler Pada Humas sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hulu

Pada instansi pemerintahan Humas sangatlah penting karena humas adalah sebagai jembatan informasi anatara masyarakat dengan pemerintah, jadi publik ataupun masyarakat berhak mengetahui setiap kebijakan-kebijakan atau kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan oleh pemerintah tersebut untuk terbentuknya citra positif pada masyarakat maupun pemerintah. Jadi cara humas dalam memberikan kepuasan kepada publik?

Seperti jawaban wawancara berikut:

Menurut saya dalam melayani publik atau siapapun yang mau mendapatkan berita kami siap melayani siapa saja demi tujuan bersama, kita selaku pihak humas terbuka setiap saat untuk didatangi oleh masyarakat yang membutuhkan informasi kepada publik kemudian kita harus ramah dalam menyambut mereka, melayani mereka dengan senyum lalu di ladani dengan baik, kemudian jalin komunikasi yang baik dengan pihak-pihak yang terkait tersebut dengan cara kita temui/atau di jamai dengan sebaiknya sehingga mereka merasa puas terhadap pelayanan yang kita berikan masing (Jawalter: Kabag Humas Sekretariat Kabupaten Indragiri Hulu, Selasa 27 Agustus 2013).

Dalam melayani publik kita harus tahu apa keinginan publik atau masyarakat tersebut sehingga apa yang kita sampaikan kepada mereka mendapatkan respon yang baik pula sehingga tercipta hubungan baik antara publik dan pihak humas dan publik lain sebagainya. Sama halnya dengan bagian protokoler dalam memberikan kepuasan kepada publik?.

seperti jawaban wawancara dengan salah satu kasubag protokol:

Menurut saya dalam melayani publik kita harus ramah, jalin komunikasi yang baik terus selalu siap dan on time, ketika masyarakat ingin bertanya kepada kita tentang informasi humas atau informasi lainnya apabila masyarakat membutuhkan humas ketika ingin membuat sebuah acara (Ripkas rachayufie todima: kasubag Protokoler, Rabu 28 Agustus 2013).

dalam melakukan kegiatan pihak humas dituntut harus selalu aktif dan membantu setiap kelancaran kegiatan-kegiatan yang diperintahkan oleh pejabat pemerintahan setempat, dan tidak memandang waktu dalam memberikan informasi baik masyarakat dalam maupun masyarakat luar.

Seperti wawancara dengan kepala bagian protokoler

Menurut saya dalam melakukan setiap kegiatan terutama kegiatan di bagian protokoler itu sendiri, saya selaku ketua bagian akan membantu dengan segenap yang saya mampu, dan akan melayani siapa saja yang membutuhkan saya, baik itu dimalam hari maupun disiang hari juga. Akan tetapi setiap kegiatan yang akan dilakukan oleh pejabat pemerintah akan kami desain terlebih dahulu agar berjalan dengan setiap kegiatan pejabat tersebut (Ripkas rachayufie todima: kasubag Protokoler, Rabu 28 Agustus 2013).

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan sangatlah penting dalam pembentukan sebuah pencitraan, terutama citra Humas sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hulu tercipta dari pandangan masyarakat terhadap kinerja Humas tersebut. Citra Humas sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hulu terbentuk dari bagaimana masyarakat mengetahui apa saja yang dilakukan oleh salah satu instansi di

pemerintahan kabupaten Indragiri Hulu terutama Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hulu untuk membantu pemerintah dalam mempublikasikan setiap kegiatannya terutama dibidang pembangunan untuk masyarakat Kabupaten Indragiri Hulu. Untuk itulah peran dan aktivitas Humas sangat dibutuhkan dalam penyebaran informasi mengenai program dan hasil pembangunan di Kabupaten Indragiri Hulu, sehingga dapat membentuk citra positif pada Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hulu hingga membentuk citra positif di pemerintahan ataupun masyarakat terutama di bidang pembangunan dan lain sebagainya.

Selain aktivitas-aktivitas humas dalam menyampaikan informasi, menjalin hubungan dengan media, publikasi dan dokumentasi, Humas juga bertugas mendampingi pejabat dari pemerintah khususnya pejabat pemerintah Kabupaten Indragiri Hulu daerah dan ruang lingkup Humas sekretariat Kabupaten Indragiri Hulu dalam kunjungan kerja sekaligus membantu kelancaran-kelancaran tugas-tugas pejabat. jadi cara-cara yang biasa dilakukan dalam membina hubungan secara harmonis antara organisasi dan publik?.

Seperti jawaban wawancara berikut:

Selaku ketua dalam pimpinan kepala sub bagian prokoler, biasanya saya terutama mengumpulkan seluruh staf terlebih dahulu, lalu membuat perencanaan selain itu bagian protokoler juga mendesain setiap kegiatan yang akan melibatkan pihak-pihak tertentu tentunya membangun komunikasi yang efektif, dan menjalian kerjasama dengan pihak panitia acara untuk kelancaran acara tersebut Ripkas rachayufie todima: kasubag Protokoler, Rabu 28 Agustus 2013).

Adapun aktivitas Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hulu dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat memiliki salah satu tujuan yaitu untuk membentuk citra positif dari Humas sekretariat Daerah Kabupaten

Indragiri Hulu. Jadi cara humas dalam melayani publik untuk mendapatkan kepuasan?

Seperti jawaban wawancara dengan kepala bagian Humas berikut ini:

Aktivitas Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hulu mempunyai salah satu tujuan yaitu membentuk citra positif. Aktivitas Humas tersebut meliputi memberikan informasi mengenai kebijakan-kebijakan, himbauan melalui pidato yang di sampaikan oleh pimpinan, melaksanakan kegiatan peliputan terhadap kegiatan dan program yang dilaksanakan oleh Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hulu, kemudian memberikan informasi kepada media yang sesuai dengan kebutuhan media tersebut (Jawalter: kabag Humas, Selasa 27 Agustus 2013).

Hubungan kemitraan yang dijalin Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hulu dengan pihak pers dilaksanakan agar media massa dapat menyebarluaskan informasi mengenai kebijakan-kebijakan yang telah di tetapkan oleh pemerintah, kegiatan yang di lakukan oleh pihak humas yaitu seperti mengatur acara bupati, perekaman acara bupati dan peliputan bupati dan pejabat lainnya yang ditujukan kepada masyarakat. Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hulu memberikan data berupa *press release* dari setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintahan tersebut. Jadi cara Humas dalam membina hubungan secara baik?

Seperti jawaban wawancara berikut:

Saya selaku kepala bagian humas di pemerintahan Kabupaten Indragiri Hulu in, hal yang biasa saya lakukan dalam membina hubungan secara baik antara lain seperti mengumpulkan semua kepala sub bagian dan melakukan evaluasi agar terciptanya hubungan yang baik antara atasan dan bawahan karena didalam humas di ibaratkan sebuah keluarga, jadi apapun keluhan dari bawahan akan di tampung dan saring kembali untuk menjadi bahan evaluasi (Jawalter: Kabaq Humas sekretariat Kabupaten Indragiri Hulu, 27 Agustus 2013).

3. Bagian Dokumentasi Pada Humas sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hulu

Proses komunikasi akan terjadi jika paling sedikit apabila terdapat tiga unsur yaitu komunikator, pesan dan komunikan. Apabila orang-orang yang terlibat dalam komunikasi berjauhantempatnya atau dalam jumlah banyak, maka maka unsurnya bertambah dengan saranadan menyambung pesan kepada komunikan atau sasaran komunikasi. Selanjutnya, proses komunikasi sebagai suatu sistem artinya proses komunikasi tidak akan terjadi apabila salah satu komponennya terabaikan.sama halnya yang dikatakan oleh kasubak Dokumentasi?.

Seperti jawaban wawancara berikut:

Menurut saya, dalam sebuah instansi kita boleh-boleh saja memakai bahasa apa saja, baik komunikasi sacara langsung, komunikasi menggunakan logo atau lambang ataupun lainnya sebagainya, yang terpenting bagaimana kita selaku pihak humas akan selalu menggunakan bahasa apa saja sehingga mampu menciptakan komunikasi dua arah yang baik dan positif dan efektif (Rafki Indra Sugandi: kasubag Dokumentasi, Rabu 28 Agustus 2013).

Humas sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hulu dalam menjalankan peran dan aktivitasnya dalam pembentukan citra positif menggunakan beberapa media. Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Indragiri Hulu menjalin hubungan kemitraan dengan media massa, baik media cetak dan media elektronik dalam lingkup regional maupun nasional.

Seperti wawancara dengan kepala sub bagian dokumentasi:

Saya selaku kepala bagian dokumentasi di pemerintahan Kabupaten Indragiri Hulu ini, hal yang biasa saya lakukan dalam membina hubungan secara baik antara lain seperti mengumpulkan semua kepala sub bagian dan melakukan evaluasi agar terciptanya hubungan yang baik antara atasan dan

bawahan karena didalam humas di ibaratkan sebuah keluarga, jadi apapun keluhan dari bawahan akan di tampung dan saring kembali untuk menjadi bahan evaluasi(Rafki Indra Sugandi: kasubag Dokumentasi, Rabu 28 Agustus 2013).

Dalam setiap kegiatan yang dilakukan oleh bagian Dokumentasi ini sendiri, akan berkerja harus sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang telah diperintahkan oleh pejabat dan langsung dibebankan kepada bagian ini sendiri khususnya pada bagian Dokumentasi.

Seperti wawancara dengan kepala bagian Dokumentasi

Setiap kegiatan yang telah dilakukan oleh pejabat pemerintah akan kami simpan dalam sebuah file, dan jika ada pihak baik media maupun lainnya yang meminta foto ataupun rekaman kegiatan pejabat pemerintah bisa menghubungi kami terutama pada bagian Dokumentasi ini sendiri khususnya(Rafki Indra Sugandi: kasubag Dokumentasi, Rabu 28 Agustus 2013).

Beberapa media massa yang mempunyai hubungan kerjasama dengan Humas sekretariat kabupaten Indragiri Hulu antara Riau pos, Tribun pekanbaru, Harian vokal, Riau pesisir, Harian detil, Posmetro indragiri. Media elektronik yang digunakan oleh pihak Humas sekretariat Kabupaten Indragiri Hulu yaitu melalui radio dan lain sebagainya. pemerintahan Kabupaten Indragiri Hulu memberikan himbauan berupa iklan masyarakat yang disampaikan melalui radio. Pemerintahan Kabupaten Indragiri Hulu mempercayakan iklannya kepada radio Swife FM dan untuk pembuatannya diserahkan sepenuhnya kepada pihak radio swife 97,7 FM kabupaten Indragiri Hulu.