

SKRIPSI

**KINERJA HUMAS PEMERINTAH KABUPATEN BENGKALIS
DALAM MENSOSIALISASIKAN PROGRAM PEMERINTAH**

**Diajukan Guna Melengkapi Persyaratan Untuk Mendapatkan Gelar Strata
Satu Di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi
UIN SUSKA RIAU**



Disusun Oleh :

**OKTHA DININGRUM
10843003649**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
PEKANBARU
RIAU
2013**

ABSTRAKSI

Mensosialisasikan program adalah proses mengkomunikasikan program-program pemerintah kepada warga masyarakat, dengan tujuan untuk memberikan pengenalan dan penghayatan dalam lingkungan tertentu. Dalam mensosialisasikan program-program ini kepada masyarakat maka diperlukanlah humas sebagai fasilitator dalam penyampaianannya. Sosialisasi yang disampaikan dapat dilaksanakan dalam bentuk komunikasi tulisan, lisan, media massa serta sandi dan telekomunikasi. Dengan sosialisasi yang diadakan oleh bagian humas maka kinerja humas dalam melaksanakan hubungan antara Pemda dengan masyarakat umum, organisasi kemasyarakatan, hubungan antar Pemerintah Daerah dan hubungan dengan pemerintah pusat, dalam rangka menunjang kelangsungan kegiatan Pemerintah Daerah dapat berjalan dengan baik. Berdasarkan fenomena tersebut penulis ingin meneliti bagaimana kinerja humas dalam menjalankan tugasnya mensosialisasikan program-program pemerintah kepada masyarakat

Dari latarbelakang dalam penelitian ini maka penulis merumuskan permasalahannya “ Bagaimana kinerja humas pemerintah Kabupaten Bengkalis dalam mensosialisasikan program pemerintah tahun 2011 dan apa saja faktor pendukung dan penghambat kinerja humas dalam mensosialisasikan program pemerintah.

Yang menjadi subjek penelitian ini adalah seluruh pegawai Humas Pemerintah Kabupaten Bengkalis dan objeknya adalah kinerja humas Kabupaten Bengkalis dalam mensosialisasikan program pemerintah. Teknik analisis yang penulis gunakan adalah analisis deskriptif kualitatif, yakni mendeskripsikan hasil dari penelitian dengan menggunakan kata-kata maupun kalimat.

Hasil dari penelitian ini, penulis melihat dalam mensosialisasikan program pemerintah kepada masyarakat dilihat dari berbagai aspek yang dikaji masih terdapat berbagai kekurangan-kekurangan. Hal ini dapat dilihat dari aspek profesionalisme dan aspek akuntabilitas. Dimana pada aspek profesionalisme masih banyak dari para pegawai yang memiliki pengetahuan dan pengalaman yang minim dibidang kehumasa. Sedangkan di aspek akuntabilitas masih kurangnya transparansi pihak pemerintah kepada masyarakat di beberapa bidang yang dianggap urgen.

KATA PENGANTAR

Segala puji penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena hanya dengan perkenannya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi dengan judul “Kinerja Humas Pemerintah Kabupaten Bengkalis, dalam Mensosialisasikan Program Pemerintah”. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, baik secara moril maupun materiil. Khususnya Ayahanda dan Ibunda tercinta H. Irwan N,S.S dan Hj. Endang Tunarsih MS.S.S, dan kakak – kakakku yang aku sayangi Lesi Vira Siswati S.Pd, Selphia Aulirobianti S.T, Detri Enigemar Putri S.T, Willy Afdholina S.E, dan abang – abang iparku Rustam Ali S.Pd, Alfiandri S.T, MM, M.Fahmi S.Pd, Bayu Doni S.T, serta keponakanku Alfaiha Azzahra Akhia Alfiandri, Alfathi Iklil Mamduh Alfiandri, Aghni Maliah Putri Rustam, Najiha Alilah Bariza, Acachio Sakha Khazin, yang tiada henti memberikan inspirasi dan motifasi selama proses penulisan skripsi. Selain itu, dalam menulis skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. M. Nazir Karim, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru
2. Bapak Prof. Dr. Amril M.MA, selaku dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh studi jenjang Strata 1 UIN SUSKA Riau Pekanbaru.
3. Bapak Dr. Nurdin Abdul Halim, MA. Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Ilmu komunikasi.
4. Bapak Miftahuddin, M.Ag. selaku penasehat Akademik yang banyak memberi tunjuk ajarnya dalam kelancaran pembuatan skripsi.

5. Bapak Elfiandri, M.Si, selaku dosen pembimbing 1 yang dalam kesibukannya bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, dan pengarahannya.
6. Ibu Titi Antin, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak memeberikan bimbingan dan tunjuk ajar kepada penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Bapak dan Ibu dosen serta staf Fakultas Dakwah dan Ilmu komunikasi.
8. Bapak Basri, S.H, M.Si, M.H Kepala Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkalis.
9. Je T'aime Harry Gunawan atas kesabaran dan perhatiannya selama ini.
10. Teman - teman Ilmu Komunikasi (Siata Opi, Sista Esy,Sista Bayu, Tek Mei, Nte Fina,Bebeb Nia, JenkElin, Indri, Hesti, Ucoq, Rian Cantik, Ayipp, Surya, Rizky, Jeki, Syahwal).
11. Princess Odinkz Cup (ayikkoyik, buqWe, SMWD, Sista Nia bawwel, Sista Damdame, MaThaHarry, Kiciw, Bunga, Micu, Cibum, My Gobi's blikz-blinkz, my Zakumiz01o).

Semoga karya ilmiah ini dapat berguna bagi semua pihak, secara teoritis maupun praktis oleh para pembaca. Sebagai manusia biasa harus diakui bahwa karya ilmiah ini bukanlah sesuatu yang sempurna. Oleh karena itu, mohon maaf atas kemungkinan terjadi kesalahan dan kekhilafan.

Pekanbaru, Januari 2013

Oktha Diningrum

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR/BAGAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latarbelakang Masalah	1
B. Alasan Pemilihan Judul	7
C. Penegasan Istilah	8
D. Permasalahan	10
1. Identifikasi Masalah	10
2. Batasan Masalah	10
3. Rumusan Masalah	11
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	11
1. Tujuan Penelitian	11
2. Kegunaan Penelitian	11
F. Kerangka Teoretis	12
G. Konsep Operasional	40
H. Metode Penelitian	43
I. Sistematika Penelitian	50
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	
A. Sejarah Pemerintah Kabupaten Bengkulu	52
B. Visi dan Misi Kabupaten Bengkulu	54
C. Humas Kabupaten Bengkulu	56
D. Tugas dan Fungsi Humas Kabupaten Bengkulu	57

E. VisiMisiHumasKabupaten Bengkalis	60
F. StrukturHumasKabupatenBengkalis	61
BAB III PENYAJIAN DATA	
A. KinerjaHubunganMasyarakat (Humas) KabupatenBengkalisdalamMensosialisasikan Program-program Pemerintah.....	62
B. Faktorpendukungdanfaktorpenghambat yang dihadapihumasPemerintahKabupatenBengkalisdalammensosialisasikan program-program Pemerintah.	90
BAB IV ANALISA DATA	
A. KinerjaHumasKabupatenBengkalisdalamMensosialisasikan Program- program Pemerintah	92
B. FaktorPendukungdanFaktorPenghambatdalamMensosialisasikan Program- program Pemerintah.	105
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	107
B. Saran.....	109
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1	Sumber Data Penelitian.....	45
Tabel III. 1	Langganan media cetak Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkalis.....	67
Tabel III. 2	Data Pengadaan Sarana dan Prasarana.....	69
Tabel III. 3	Rekapitulasi Realisasi Fisik Penyebarluasan Informasi Pembangunan Daerah	72
Tabel III. 4	Data Tingkat Golongan Pegawai Humas Pemerintah Kabupaten Bengkalis	83
Tabel III. 5	Data Media Massa yang Bekerjasama dengan pemerintah Kabupaten Bengkalis	84
Tabel.IV.1	Pengukuran Kinerja Kegiatan	96

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan humas saat ini maju dengan pesatnya. setiap instansi pemerintah maupun swasta yang ada sangat membutuhkan praktisi humas. Keberadaannya sangat dibutuhkan karena humas mempunyai peran yang sangat penting dalam suatu instansi. Humas merupakan profesi yang menjadi mediator antara lembaga yang diwakilinya dengan publik, baik external maupun internal. Humas seyogyanya mampu membangun hubungan baik dengan publik, karena hal ini nantinya bisa memberi keuntungan bagi kedua belah pihak, dimana kualitas suatu instansi tergantung pada kinerja humas itu sendiri.

Praktisi humas dituntut untuk memiliki keahlian berkomunikasi dengan baik karena pada dasarnya tugas seorang humas adalah menjalani komunikasi. Hal ini disebabkan oleh semakin gencarnya penyebaran arus komunikasi dan informasi, lebih lagi dalam komunitas masyarakat yang luas dan komplek serta proses modernisasi yang selalu bergerak dinamis dalam proses perubahan sosial budaya masyarakat. Humas sebagai bentuk kegiatan komunitas dengan masyarakat sangat berperan bagi instansi pemerintah dalam membantu terjalinnya hubungan baik, sebab dengan komunikasi seorang humas dapat menyampaikan informasi, opini, pengetahuan kepada orang lain secara timbal balik, baik sebagai komunikator maupun komunikan.

Pada mulanya kabupaten Bengkulu dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 tahun 1956 Lembaran Negara nomor 25 Tahun 1956 dengan ibu kotanya Bengkulu. Kabupaten Bengkulu telah mengalami beberapa kali pemekaran dan pada awal 2009 Kabupaten Bengkulu kembali dimekarkan menjadi Kabupaten Bengkulu dan Kabupaten Kepulauan Meranti.

Jumlah kecamatan di Kabupaten Bengkulu sebanyak 8 kecamatan yang terdiri dari 102 desa/kelurahan. Kecamatan yang memiliki jumlah Desa/kelurahan terbanyak adalah Kecamatan Bengkulu dengan 20 Desa/Kelurahan dan Kecamatan dengan jumlah Desa/Kelurahan terkecil adalah kecamatan Rupa Utara dengan 5 Desa/Kelurahan.

Pemerintah Kabupaten Bengkulu dijalankan oleh pemerintah daerah kabupaten yang dipimpin oleh seorang bupati. Hingga Desember 2010 tercatat sebanyak 8,237 Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang bekerja di pemerintah daerah Kabupaten Bengkulu baik di lingkungan Kabupaten maupun Kecamatan.

Adapun visi dan misi Kabupaten Bengkulu yaitu “Tercapainya masyarakat yang unggul, sejahtera, mandiri dan bertaqwa dengan mewujudkan Kabupaten Bengkulu sebagai salah satu daerah otonomi terbaik di Indonesia tahun 2015”, sejak diberlakukan Undang-Undang Otonomi Daerah mulai 1 Januari 2001, setiap daerah harus berusaha sekuat kemampuannya untuk meningkatkan PAD (Pendapatan Asli Daerah). Dalam

mencapai target PAD tersebut banyak usaha yang dilakukan masing-masing pemerintah daerah, diantaranya memaksimalkan potensi sumber daya yang ada. Oleh sebab itu, setiap daerah harus jeli dalam mencari potensi-potensi baru yang ada diwilayahnya termasuk di Kabupaten Bengkalis.

Guna mempercepat pelaksanaan pembangunan, maka pemerintah daerah Kabupaten Bengkalis mempertajam dan memprioritaskan pembangunan pada lima arah kebijakan pembangunan, yaitu :

1. Kebijakan meningkatkan kualitas SDM.
2. Kebijakan menanggulangi kemiskinan dan memberdayakan ekonomi kerakyatan
3. Kebijakan mengembangkan perekonomian daerah dan masyarakat serta meningkat investasi dan UMKM
4. Kebijakan meningkatkan invrastruktur daerah
5. Kebijakan mengimplementasi desentralisasi politik, keuangan, dan administrasi dalam sistem pemerintahan (RPJMD Kabupaten Bengkalis tahun 2010-2015: VI).

Demikian komplitnya, program pemerintah yang dicanangkan tentunya merupakan terobosan baru untuk menyongsong kabupaten yang lebih maju dan bersaing dengan kabupaten lain yang ada di Provinsi Riau.

Dalam pelaksanaan visi dan misinya, sesuai dengan misi Kabupaten Bengkalis maka diperlukan kinerja humas serta pengertian dan partisipasi masyarakat demi terlaksananya suatu pembangunan. Humas merupakan suatu

alat atau saluran untuk memperlancar jalannya interaksi dan penyebaran informasi, mengenai sosialisasi pembangunan nasional melalui kerjasama dengan pihak pers, media elektronik atau pun menggunakan media tradisional lainnya. Keberadaan unit kehumasan (hubungan masyarakat). Disebuah instansi milik pemerintah merupakan keharusan secara fungsional dan operasional, dalam upaya menyebarluaskan informasi atau mensosialisasikan kegiatan dan aktifitas instansi dan masyarakat (Wijaja: 1993:3).

Humas memegang peran penting dalam organisasi. Adapun peran humas dapat dibagi menjadi empat kategori, diantaranya :

1. Sebagai penasehat ahli (*expert prescriber*)
2. Fasilitator komunikasi (*communication fasilitator*)
3. Fasilitator proses pemecahan masalah (*problem solving process fasilitator*)
4. Teknis komunikasi (*communication technician*) (Rosady : 2008: 20).

Peran di atas dijadikan sebagai bahan pedoman untuk menyukseskan program-program yang sedang dilakukan serta sebagai bekal untuk meningkatkan kinerja humas. Tidak hanya instansi berskala kecil, lembaga besar juga sangat membutuhkan akan jasa humas sebagai alat untuk sosialisasi, karena disuatu lembaga itu bisa dipastikan memiliki banyak kepentingan dan tanggung jawab sosial, setiap publik pasti memiliki keinginan, kebutuhan yang berbeda-beda antara satu dengan yang lainnya. Bahkan dari keinginan itu dapat menjadikan konflik bagi instansi itu sendiri

yang dikuatirkan bisa mengganggu kestabilan instansi tersebut apabila tidak dicari pemecahannya secara cepat dan akurat.

Karenanya humas dituntut untuk menciptakan kerjasama dengan dasar hubungan baik dengan publiknya. Pentingnya kinerja humas maksimal dan terprogram akan dapat memberikan keuntungan bagi instansi tersebut. Hal ini diperkuat dengan catatan sejarah yang ditorehkan oleh pemerintah pusat, maupun pemerintah daerah. Banyak prestasi yang sudah dicapai pemerintah secara umum akan tetapi kurang dikomunikasikan maka keberhasilan tersebut tertutupi oleh kelemahan yang banyak terekspos oleh media massa.

Kabupaten Bengkalis masih belum mensejahterakan masyarakat secara keseluruhan. Meskipun di dorong dengan kemampuan Pendapatan Daerah yang besar jika dibandingkan kabupaten lainnya di Provinsi Riau, namun Kabupaten Bengkalis masih terdapat desa miskin dan tertinggal yang menunggu giliran dibangun melalui program pemerintah Kabupaten. Oleh karena itulah kinerja humas sangat dibutuhkan dalam langkah-langkah yang lebih jelas agar pemerataan pembangunan bisa tercapai.

Selama ini, kinerja humas pemerintah kabupaten Bengkalis sangat membantu mendorong percepatan pembangunan baik ditingkat perkotaan maupun wilayah pedalaman. Karena banyaknya wilayah yang terisolir di Kabupaten Bengkalis, Humas Kabupaten Bengkalis merancang program-program kehumasan setiap tahunnya. Dalam Peraturan Daerah No 08 tahun 2008 tentang Organisasi dan Tatakerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat DPRD Kabupaten Bengkalis. Bahwa Humas Pemerintah Kabupaten

Bengkalis dibagi kedalam 3 bagian. Adapun ketiga bagian tersebut terdiri yaitu :

- a. Sub bagian informasi, komunikasi dan pemberitaan
- b. Sub Bagian Sandi dan telekomunikasi
- c. Sub Bagian Perwakilan

Secara umum, tugas kehumasan kabupaten Bengkalis yaitu melaksanakan hubungan antara Pemda dengan masyarakat umum, organisasi kemasyarakatan, hubungan antar Pemerintah Daerah dan hubungan dengan pemerintah pusat, dalam rangka menunjang kelangsungan kegiatan Pemerintah Daerah. Selanjutnya melaksanakan hubungan komunikasi melalui sandi dan telekomunikasi antar Pemda dengan pemerintah pusat. Secara umum kegiatan ini sangat berperan dalam upaya menunjang kegiatan pemerintah daerah kabupaten Bengkalis.

Lewat beberapa sub bagian humas inilah Pemerintah mensosialisasikan program-program yang telah dirancangnya kepada masyarakat. Ini berarti humas memiliki peran penting dalam mensosialisasikan program Pemerintah Kabupaten Bengkalis. Pada tahun 2011 pemerintah kabupaten Bengkalis telah memiliki beberapa program kerja dalam peningkatan produktivitas kinerja Pemerintah. Diantaranya adalah peningkatan pelayanan administrasi, peningkatan sarana dan prasarana pengembangan jaringan komunikasi dan informasi, penyebarluasan informasi pembangunan daerah dan pembuatan dokumentasi pembangunan era otonomi daerah.

Untuk mensosialisasikan program-program ini kepada masyarakat maka diperlukanlah humas sebagai fasilitator dalam penyampaiannya. Sosialisasi yang disampaikan dapat dilaksanakan dalam bentuk komunikasi tulisan, lisan, media massa serta sandi dan telekomunikasi. Dengan sosialisasi yang diadakan oleh bagian humas maka kinerja humas dalam melaksanakan hubungan antara Pemda dengan masyarakat umum, organisasi kemasyarakatan, hubungan antar Pemerintah Daerah dan hubungan dengan pemerintah pusat, dalam rangka menunjang kelangsungan kegiatan Pemerintah Daerah dapat berjalan dengan baik. Dalam hal ini yang menjadi informan kunci adalah kepala bagian humas Bapak Basri, SH, M.Si, MH

Berdasarkan fenomena yang dikemukakan, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian pada humas pemerintah di Kabupaten Bengkalis. Dari penjelasan di atas, asumsi dasar penulis bahwa kinerja humas sangat penting dalam pemerintahan dalam mensosialisasikan program pemerintah, karena berhasil atau tidaknya sebuah lembaga atau instansi sangat tergantung pada kinerja kehumasannya. Untuk itu penulis mengadakan penelitian dengan judul **“Kinerja Humas Pemerintah Kabupaten Bengkalis, dalam Mensosialisasikan Program- Program Pemerintah”**.

B. Alasan Pemilihan Judul

Adapun alasan penulis memilih penelitian ini, sesuai dengan pertimbangan sebagai berikut :

1. Menurut penulis, masalah kinerja humas ini sangat menarik untuk dilakukan penelitian, dengan anggapan bahwa aparaturnya pemerintah

merupakan penyelenggara negara dalam memberikan pelayanan publik sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku, dalam hal ini keberadaan humas memberikan peranan penting dalam mempublikasikan program-program pemerintah yang berdasarkan kebutuhan publik.

2. Penulis ingin mengetahui kinerja humas Kabupaten Bengkalis dalam menyukseskan melalui media sosialisasi terhadap program pemerintah.
3. Penulis merasa mampu untuk melakukan penelitian baik dari segi waktu, tenaga dan finansial
4. Penelitian sesuai dengan bidang keilmuan penulis yaitu bidang Ilmu Komunikasi konsentrasi Humas.

C. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalahpengertian dan pemahaman tentang konsep dan istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka akan digunakan penegasan istilah sebagai berikut :

1. Kinerja Humas

Adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang humas instansi, dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, (Anwar Prabu Mangkuneraga, 2000:27)

2. Pemerintah Kabupaten Bengkalis

Adalah penyelenggara pemerintah daerah otonom oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asa desentralisasi (UU otonomi daerah, 1990:01)

3. Program Pemerintah

Program Adalah rancangan dasar tentang satu pekerjaan, tersebut panduan pelaksanaan, tenggat waktu, pembagian tugas tanggung jawab, fasilitas prasarana dan semua perihal penting mencakup semua unsur untuk keberhasilan program. Jadi program pemerintah Adalah rancangan dasar tentang satu pekerjaan, tersebut panduan pelaksanaan, tenggat waktu, pembagian tugas tanggung jawab, fasilitas prasarana dan semua perihal penting mencakup semua unsur untuk keberhasilan program yang dilaksanakan secara sistematis dan terpadu untuk mendapatkan hasil yang di laksanakan, oleh satu atau beberapa instansi pemerintah dalam rangka kerjasama dengan masyarakat, dalam mencapai sasaran tertentu.

4. Mensosialisasikan Program

Dalam Kamus Bahasa Indonesia Lengkap, Sosialisasi diartikan proses seseorang anggota masyarakat untuk mengenal dan menghayati kebudayaan masyarakat dilingkungannya (Eko Hadi Wiyono, 2007:578). Soerjono Soekanto mengartikan sosialisasi adalah proses mengkomunikasikan kebudayaan kepada warga masyarakat yang baru (Soerjono Soekanto). Mensosialisasikan program adalah proses mengkomunikasikan program-program pemerintah kepada warga masyarakat, dengan tujuan untuk memberikan pengenalan dan penghayatan dalam lingkungan tertentu.

D. Permasalahan

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latarbelakang, maka penulis mengambil pokok permasalahan dengan identifikasi masalah yaitu, sebagai berikut :

- a. Ruang lingkup pelaksanaan kinerja humas pemerintah Kabupaten Bengkalis.
- b. Bagaimana peranan humas pemerintah Kabupaten Bengkalis dalam mensosialisasikan program pemerintah.
- c. Bagaimana kinerja Humas pemerintah Kabupaten Bengkalis dalam mensosialisasikan program pemerintah.
- d. Faktor-faktor pendukung kinerja humas dalam mensosialisasikan program pemerintah Kabupaten Bengkalis.
- e. Faktor-faktor menghambat kinerja humas pemerintah Kabupaten Bengkalis dalam mensosialisasikan program pemerintah.

2. Batasan Masalah

Untuk memudahkan penelitian bagi peneliti serta keterbatasa waktu, biaya hal-hal lain yang mempnearuhi dalam penelitian ini maka penulis membatasi penelitian ini, dengan hanya meneliti kinerja humas pemerintah Kabupaten Bengkalis dalam mensosialisasikan program pemerintah.

3. Rumusan Masalah

Dari latarbelakang serta identifikasi permasalahan dalam penelitian ini maka penulis membuat rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut “ Bagaimana kinerja humas pemerintah Kabupaten Bengkalis dalam mensosialisasikan program pemerintah tahun 2011?”.

E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja humas pemerintah Kabupaten Bengkalis dalam mensosialisasikan program pemerintah tahun 2011.

2. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Akademis

- 1) Memberikan gambaran dan informasi kepada pihak-pihak terkait khususnya civitas akademik komunikasi mengenai realitas tugas humas dalam menyukseskan program pemerintah.
- 2) Sebagai tambahan pengetahuan dan pengalaman peneliti guna memperdalam ilmu di bidang kehumasan.

b. Kegunaan praktis

- 1) Untuk memperluas wawasan serta cakrawala berfikir dalam kajian ilmiah.
- 2) Sebagai sumbangsih pemikiran kepada humas pemerintah kabupaten Bengkalis dalam menyukseskan program pemerintah.

F. Kerangka Teoretis

1. Kinerja

a. Definisi

Simamora (2002:123) memberikan batasan kinerja, bahwa kinerja merupakan terjemahan dari bahasa Inggris, *performance* atau *job performance*. Tetapi dalam bahasa Inggrisnya sering disingkat menjadi *performance* saja. Kinerja dalam bahasa Indonesia disebut juga prestasi kerja. Kinerja atau prestasi kerja (*performance*) diartikan sebagai ungkapan kemampuan yang didasari oleh pengetahuan, sikap, keterampilan dan motivasi dalam menghasilkan sesuatu.

Prestasi kinerja (*performance*) diartikan sebagai suatu pencapaian persyaratan pekerjaan tertentu yang akhirnya secara langsung dapat tercermin dari *ouput* yang dihasilkan baik kuantitas maupun mutunya. Pengertian tersebut menyoroti kinerja berdasarkan hasil yang dicapai seseorang setelah melakukan pekerjaan.

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh pegawai, instansi, dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya(Mangkunegara, 2006 : 27).

Sedangkan menurut Amstrong dan Baron (Wibowo, 2007 ;2) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai makna lebih luas, bukan hanya menyatakan sebagai hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung. Kinerja adalah

tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai melalui pekerjaan tersebut. kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya.

Dari pengertian di atas kita dapat menyimpulkan bahwa kinerja adalah serangkaian proses kerja sampai pada hasil kerja. Sebagai sebuah hasil kerja maka kinerja pun dapat diukur, ukuran kinerja merupakan alat ukur yang bersifat objektif sehingga diperlukan adanya kriteria yang sama. Dengan kriteria yang diharapkan memberikan hasil yang dapat diperbandingkan secara objektif dan adil. Kriteria suatu ukuran kinerja menurut Amstrong dan Baron (Wibowo, 2007: 319) seharusnya adalah :

- 1) Dikaitkan dengan tujuan strategis dan mengukur apa yang secara organisasional penting dan mendorong kinerja.
- 2) Relevan dengan sasaran dan akuntabilitas tim dan individu yang berkepentingan.
- 3) Memfokuskan output yang terukur dan penyelesaian tugas dan bagaimana orang bertindak serta tingkah laku mereka.
- 4) Mengindikasikan data yang tersedia sebagai dasar pengukuran.
- 5) Menjadi setepat mungkin dalam hubungan dengan maksud pengukuran dan ketersediaan data.
- 6) Mengusahakan dasar untuk umpan balik dan tindakan.

b. Pembagian Kinerja

Menurut J.Fred Westen (Prawirosentono, 1999 : 2) menjelaskan bahwa kinerja dalam suatu organisasi terbagi atas tiga kategori, yaitu :

1) Kinerja Strategi

Kinerja ini dilihat dari ketetapan organisasi dalam memilih lingkungannya untuk beradaptasi (penyesuaian) suatu organisasi/instansi dalam lingkungan dimana tempat organisasi / instansi tersebut beroperasi. Kinerja strategi ini dipegang oleh *top management* (manajemen tingkat tinggi) atau pemimpin.

2) Kinerja Administrasi

Kinerja ini berkaitan dengan kinerja administrasi organisasi, termasuk didalamnya tentang struktur administrasi yang mengatur hubungan otoritas (wewenang) dan tanggungjawab dari orang yang menduduki jabatan atau bekerja pada unit-unit kerja yang terdapat dalam organisasi.

3) Kinerja Operasional

Kinerja ini berkaitan dengan efektifitas penggunaan sumberdaya yang digunakan oleh instansi. Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan

prestasi kerja atau kemampuan kerja dari suatu tim/individu dari suatu bagian bagi pencapaian tujuan organisasi. Sedangkan penilaian kinerja dimaksudkan untuk menilai prestasi kerja tersebut, apakah sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan.

c. Pengukuran Kinerja

Indikator kinerja yang digunakan dalam mengukur kinerja humas pemerintah Kabupaten Bengkalis meliputi indicator kinerja sasaran strategi dan indicator kinerja kegiatan. Penetapan indicator kinerja didasarkan pada perkiraan yang realistis dengan memperhatikan tujuan dan sasaran yang ditetapkan serta data pendukung yang ada. Indicator kinerja sasaran strategis merupakan ukuran keberhasilan pencapaian sasaran strategis.

Wibowo (2009:350) adapun klasifikasi pengukuran kinerja sebagai berikut :

1) Produktivitas

Kemampuan *public relations* dalam menempatkan jabatan seseorang berdasarkan potensi yang dimiliki masing-masing pegawai. Yang dimaksud dengan penempatan tenaga adalah pemilihan dan penempatan orang yang tepat dan memenuhi syarat yang telah ditentukan untuk setiap jabatan / posisi (*the right man in the right position*).

Dari hal diatas dapat diartikan bahwa produktivitas merupakan kemampuan untuk menghasilkan tingkat kinerja

yang lebih baik dengan penempatan tenaga kerja yang sesuai dengan jabatan atau posisi.

2) Kualitas

Pada kualitas dapat dilihat dari ukuran kepuasan pelanggan /publik atau penilaian frekuensi pemesanan ulang pelanggan

3) Penempatan waktu

Pada dasarnya, ketetapan waktu mengukur apakah orang melakukan apa yang dikatakan akan dilakukan.

4) *Cycle Time*

Artinya mengukur berapa lama sesuatu dilakukan

5) Pemanfaatan Sumber Daya

Untuk melaksanakan kinerja yang baik maka sumber daya manusianya juga harus baik pula. artinya untuk meningkatkan kualitas suatu perusahaan /instansi tergantung dari sumber daya manusianya bagus atau tidak.

6) Biaya

Biaya sangat berpengaruh dalam meminimalkan pengeluaran dan meningkatkan pendapatan dalam sebuah perusahaan

Armstrong (1994:86) dalam Wibowo (2009:351) mengklasifikasikan ukuran kinerja dalam empat tipe, yaitu sebagai berikut:

- 1) Ukuran uang, dipergunakan untuk mengukur memaksimalkan *income* meminimalkan pengeluaran dan meningkatkan pendapatan
- 2) Ukuran waktu, mengekspresikan kinerja dengan jadwal waktu kerja, jumlah jaminan simpanan dan kecepatan aktivitas
- 3) Ukuran pengaruh, termasuk pencapaian standar, perubahan dalam perilaku (kolega, staf, dan pelanggan), pelengkap fisik kerja dan tingkat penerimaan layanan.
- 4) Reaksi, menunjukkan bagaimana orang lain menilai pekerja dan oleh karenanya kurang objektif. Reaksi dapat diukur dengan penilaian rekan kerja, pelanggan atau analisis terhadap keluhan.

Selanjutnya Wibowo (2009:351) menjelaskan indikator kinerja dipakai untuk aktifitas yang hanya dapat ditetapkan secara lebih kualitatif atas dasar perilaku yang dapat diamati. Indikator kinerja menganjurkan sudut pandang *prospektif* (harapan kedepan) dari pada *retrospektif* (melihat kebelakang). hal ini menunjukkan jalan pada aspek kinerja yang perlu diobservasi.

Terdapat tujuh indikator kinerja, dua diantaranya mempunyai peran penting dalam tujuan dan motif. Namun kinerja memerlukan adanya dukungan saran, kompetensi, peluang, standar, dan umpan balik. Kaitan diantara ketujuh indikator tersebut Wibowo (2009:101-102) berpandangan sebagai berikut :

1) Tujuan

Tujuan bukanlah merupakan persyaratan, juga bukan merupakan sebuah keinginan. Tujuan merupakan sesuatu keadaan yang lebih baik yang ingin dicapai dimasa yang akan datang. Untuk mencapai tujuan, diperlukan kinerja individu, kelompok, dan organisasi.

2) Standar

Standar mempunyai arti penting karena memberitahukan kapan sesuatu tujuan dapat diselesaikan.

3) Umpan balik

Umpan balik merupakan masukan yang dipergunakan untuk mengukur kemajuan kinerja, standar kinerja, dan pencapaian tujuan.

4) Alat Atau Sasaran

Alat atau sasaran merupakan sumber daya yang dapat dipergunakan untuk membantu menyelesaikan tujuan dengan sukses.

5) Kompetensi

Kompetensi merupakan persyaratan utama dalam kinerja. Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang untuk menjalankan pekerjaan yang diberikan kepadanya dengan baik.

6) Motif

Motif merupakan alasan atau pendorong bagi seseorang untuk melakukan sesuatu.

7) Peluang

Pekerjaan perlu mendapatkan kesempatan untuk menunjukkan prestasi kerjanya.

d. Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja (*performance appraisal*) pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien. Karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan, melalui penilaian tersebut maka dapat diketahui kondisi sebenarnya tentang bagaimana kinerja karyawan.

Bernardin dan Russel “*a way of measuring the contribution of individuals to their organization*”. Penilaian kinerja adalah cara mengukur kontribusi individu (karyawan) kepada organisasi tempat mereka bekerja.

Menurut Cascio (1992:267) penilaian kinerja adalah sebuah gambaran deskripsi yang sistematis tentang kekuatan dan kelemahan yang terkait dari seseorang atau suatu kelompok. Menurut Bambang Wahyudi (2002:101) dalam Wibowo (2009:153) penilaian kinerja adalah suatu evaluasi yang dilakukan secara periodic dan sistematis

tentang prestasi kerja /jabatan seseorang tenaga kerja termasuk potensi pengembangnya.

e. Tujuan Penilaian Kinerja

Menurut Syafarudin Alwi (2001:187) secara teoritis tujuan penilain dikategorikan sebagai suatu yang bersifat *evaluation dan development* yang bersifat *evaluation* harusnya menyelesaikan :

- 1) Hasil penilaian digunakan sebagai dasar pemberian kompensasi
- 2) Hasil penilaian digunakan sebagai *staffing dicision*
- 3) Hasil penilaian digunakan sebagai dasar mengevaluasi system seleksi

Sedangkan yang bersifat *development* penilaian harus menyelesaikan :

- 4) Prestasi rill yang dicapai individu
- 5) Kelemahan-kelamahan individu yang menghambat kinerja
- 6) Prestasi – prestasi yang dikembangkan

f. Manfaat Penilaian Kinerja

Manfaat penilaian kinerja kontribusi hasil-hasil penilaian merupakan suatu yang sangat bermanfaat bagi perencana kebijakan organisasi.

Adapun secara terperinci penilaian kinerja bagi organisasi adalah :

- 1) Penyesuaian – penyesuaian kompensasi
- 2) Perbaikan kinerja
- 3) Kebutuhan latihan dan pengembangan

- 4) Pengembalian keputusan dalam hal penempatan promosi, mutasi, pemecatan, pemberhentian dan perencanaan kerja
- 5) Untuk kepentingan penelitian pegawai
- 6) Membantu diagnose terhadap kesalahan disain pegawai.

g. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson (Terjemahan Jimmy Sadeli dan Bayu Prawira, 2001 : 82), adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja individu tenaga kerja yaitu:

- 1) Kemampuan mereka
- 2) Motivasi
- 3) Dukungan yang diterima
- 4) Keberadaan pekerjaan yang mereka lakukan
- 5) Hubungan mereka dengan organisasi

Berdasarkan pengertian diatas penulis menarik kesimpulan bahwa kinerja merupakan kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja (*ouput*) individu maupun kelompok dalam suatu aktivitas tertentu yang diaktifkan oleh kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi.

Mangkunegara (2006:7) menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain :

- 1) Faktor kemampuan

Secara psikologis kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realita (pendidikan). Oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

2) Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai terarah untuk mencapai tujuan kerja. Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai potensi kerja secara maksimal.

Sedangkan menurut Ruki (2004 :8) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai antara lain:

1) Kesetiaan

Tekad dan kesanggupan menanti, melaksanakan dan mengamalkan sesuatu yang ditaati dengan penuh kesadaran dan tanggungjawab

2) Prestasi kerja

Yang dimaksud adalah kinerja yang dicapai pegawai dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya.

3) Tanggungjawab

Yaitu kesanggupan seorang pegawai dalam melaksanakan tugas yang diberikan dengan sebaik-baiknya, tepat waktu dan bersedia menanggung resiko terhadap tugas tersebut.

4) Ketaatan

Artinya kesanggupan pegawai dalam mematuhi setiap peraturan dan norma baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis.

5) Kerjasama

Artinya kemampuan pegawai untuk berada dalam tim work sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.

6) Prakarsa

Yaitu kemampuan pegawai untuk mengambil inisiatif sendiri tanpa menunggu perintah kedinasan dengan pertimbangan terlebih dahulu.

7) Kepemimpinan

Artinya kemampuan pegawai untuk mengerahkan pegawai lainnya dalam menyelesaikan tugas pokok.

Menurut Mahmudi (2005 : 21) kinerja merupakan suatu konstruk multimedimensional yang mencakup banyak faktor yang mempengaruhi. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah :

- 1) Faktor personal/individual yang meliputi pendidikan, pengetahuan, keterampilan (*skil*), kemampuan, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh individu.

- 2) Faktor kepemimpinan, meliputi kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan dan dukungan yang diberikan pemimpin/ *teamleader*.
- 3) Faktor tim, meliputi kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota tim.
- 4) Faktor system, meliputi system kerja, fasilitas kerja, infrastruktur yang diberikan organisasi.
- 5) Faktor kontekstual, meliputi tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

2. Humas

a. Definisi Kinerja Humas

Menurut Suyadi Prawirosentoso (1999 : 2). Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal dan tidak melanggar hukum sesuai dengan moral maupun etika.

Dalam bahasa inggris pada kata untuk istilah kinerja yaitu "*performance*" Menurut Thescribner Batam Dictionary dalam bukunya Suyadi Prawirosentoso (1999 : 10) Kinerja berasal dari kata "*to performance*" yang mempunyai beberapa istilah "*entries*" sebagai berikut:

- 1) Melakukan, Menjalankan, Melaksanakan.
- 2) Memenuhi atau menjalankan kewajiban dalam suatu permainan.
- 3) Menggambarkan dengan sarana atau alat music.
- 4) Melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab.
- 5) Melakukan sesuatu yang di harapkan oleh seorang atau mesin.
- 6) Memainkan (pertunjukan musik).

Jadi pengertian kinerja adalah usaha yang dicapai oleh seorang yang diharapkan dapat bekerja sama untuk mencapai misi dan tujuan organisasi.

Humas adalah hubungan yang terbuka dengan masyarakat. Humas memasyarakatkan kebijakan untuk mempengaruhi pendapat masyarakat, atau suatu penyebaran pengaruh secara sadar dan terencana (Onong, 2006:20).

Menurut Prof. Edwar I. Bernays (Bonar, 1993:11-12) mengatakan bahwa hubungan masyarakat mempunyai tiga pengertian yaitu :

- 1) Memberikan penerangan kepada masyarakat.
- 2) Membujuk langsung terhadap masyarakat guna mengubah sikap dan tindakan.
- 3) Usaha-usaha pengintegrasian sikap dan tindakan dari instansi pemerintah dengan masyarakat dan lembaga pemerintah.

Dari defenisi di atas maka dapat disimpulkan humas merupakan seseorang yang ditugaskan untuk memberi penjelasan baik secara intern dan ekstern dan mampu untuk menganalisa, menasehati dan mempunyai wawasan yang luas untuk meningkatkan suatu lembaga kepada masyarakat umum, adapun cirri-ciri humas itu sendiri adalah :

- 1) Komunikasi yang dilakukan berlangsung dua arah secara timbal balik.
- 2) Kegiatan yang dilakukan terdiri atas penyebaran informasi penggiatan persuasi dan pengkajian pendapat umum.
- 3) Tujuan yang hendak dicapai adalah tujuan organisasi tempat humas menginduk.
- 4) Sasaran yang dituju adalah khalayak dalam organisasi dan khalayak diluar organisasi.
- 5) Efek yang diharapkan adalah terbinanya hubungan yang harmonis antar organisasi dan khalayak (Effendy, 2004 : 132)

Faktor yang cukup penting berhasil atau tidaknya pelaksanaan program acara atau aktivitas kerja humas yang telah disusun adalah sebagai berikut :

- 1) Bagaimana perencanaan kerja dan komunikasi dari humas untuk mencapai tujuan utama.

- 2) Bagaimana peranan pelaksanaannya, dan menilai program kerja humas.

Bagaimana menyelenggarakan komunikasi dua arah timbale balik dalam yaitu :

- 1) Penyampaian pesan (*message*)
- 2) Mengolah dan menyalurkan arus informasi (*communicatin channel*) kepada publiknya (komunikan) dengan tujuan untuk mencapai citra positif (*effect*) bagi organisasi yang diwakilinya itu (Ruslan, 2008 :29)

Menurut Suyadi Prawirosentoso (1999 : 2). kinerja humas adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, yang ditugaskan untuk memberi penjelasan baik secara intern dan ekstern dan mampu untuk menganalisa, menasehati dan mempunyai wawasan yang luas untuk meningkatkan suatu lembaga kepada masyarakat umum sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal dan tidak melanggar hukum sesuai dengan moral maupun etika.

b. Fungsi Humas

Fungsi humas adalah manajemen komunikasi antara instansi dan publiknya yang dituangkan dalam aktivitas humas sebagai berikut :

- 1) Pengumpulan dan pengolahan data
 - a) Mengumpulkan data untuk keperluan informasi
 - b) Mengolah data
 - c) Menyajikan data sehingga siap digunakan
 - d) Mengarsipkan data sehingga sewaktu-waktu dapat digunakan kembali
 - e) Melayani kebutuhan data bagi yang memerlukan
 - f) Membuat kliping dari seluruh media massa.
- 2) Peranan
 - a) Menyebarkan informasi dengan jelas
 - b) Mengadakan hubungan dengan media massa
 - c) Mengadakan pemberian kehumasan
 - d) Membuat dokumentasi kegiatan lembaga
 - e) Menyelenggarakan pameran
 - f) Memberikan pelayanan informasi dengan menyajikan berita dan kliping.
 - g) Mengalbumkan foto-foto kegiatan
 - h) Mengikuti kunjungan kerja pejabat/pemimpin.
- 3) Sosialisasi
 - a) Menerbitkan warta harian, mingguan, majalah bulanan, dan folder.
 - b) Menerbitkan buku kerja

- c) Ikut serta menyelenggarakan sosialisasi antara lain pameran pembangunan

c. Humas Pemerintahan

Bagian humas pada pemerintahan dibentuk untuk mensosialisasikan atau mempromosikan kebijakan-kebijakan. Berfungsi untuk memberikan informasi tentang kebijakan, rencana dan hasil kerja institusi bersangkutan serta memberikan pengertian kepada publik tentang peraturan atau perundang-undangan dan segala sesuatu yang berpengaruh terhadap kehidupan masyarakat.

Humas pemerintah berbeda dengan humas non pemerintah, pada humas pemerintah tidak mempunyai sesuatu yang diperjual belikan. Kendati demikian humas pemerintah juga senantiasa menggunakan teknik publisitas yang dilakukan untuk menyadarkan masyarakat akan hal-hal yang berhubungan dengan kegiatan pemerintahan.

Dasar pemikiran humas dalam lembaga pemerintah berdasarkan pada dua hal pokok pertama, masyarakat punya hak untuk mengetahui karena itu pemerintah mempunyai tanggung jawab guna memberikan penjelasan kepada masyarakat. Kedua ada kebutuhan bagi pemerintah untuk menerima masukan dari masyarakat tentang persoalan baru dan tekanan social guna memperoleh partisipasi dan dukungan masyarakat (moore, 2002: 131)

1) Tugas dan Kewajiban Humas Pemerintah

Menurut Jhon D. Millet (dalam Ruslan, 1999 : 91-96) *management in publik service the quest for effective performance*, yang artinya peranan humas di instansi atau lembaga pemerintah terdapat beberapa hal dalam melaksanakan tugas atau kewajiban utamanya, yaitu sebagai berikut :

- a) Mengamati dan mempelajari tentang hasrat, keinginan-keinginan dan aspirasi yang terdapat dalam masyarakat.
- b) Kegiatan untuk memberikan nasehat atau saran dalam menanggapi untuk apa sebaiknya dapat dilakukan instansi atau lembaga pemerintah seperti yang dikehendaki oleh pihak publiknya.
- c) Kemampuan untuk mengusahakan terciptanya hubungan memuaskan yang diperoleh dari antara hubungan publik dengan para pejabat pemerintah
- d) Memberikan penerangan dan informasi tentang apa yang telah diupayakan oleh suatu lembaga atau instansi pemerintah yang bersangkutan.

2) Fungsi Humas Pemerintah

- a) Mengamankan kebijakan dan program kerja pemerintah yang diwakilinya
- b) Memberikan pelayanan, menyebarluaskan pesan-pesan dan informasi mengenai kebijakan, hingga mampu

mensosialisasikan program-program pembangunan baik secara nasional maupun daerah kepada masyarakat.

- c) Menjadi komunikator dan sekaligus mediator yang promotif dalam upaya menjembatani kepentingan instansi pemerintah disuatu pihak, dan menampung aspirasi atau opini publik (masyarakat), serta memperhatikan keinginan-keinginan masyarakat lain.
- d) Berperan serta aktif dalam menciptakan iklim yang kondusif dan dinamis, demi mengamankan stabilitas dan program pembangunan baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

3) Fungsi Pokok Humas

- a) Mengamankan kebijakan pemerintah
- b) Memberikan pelayanan/menyebarluaskan informasi dalam rangka menyakinkan masyarakat.
- c) Menerima/menampung informasi dari masyarakat
- d) Menjadi komunikator aktif dalam rangka komunikasi dua arah
(Widjaja,1993 : 127)

4) Peran Taktis dan Strategi Humas Pemerintah

- a) Secara taktis dalam jangka pendek, humas instansi pemerintah berupaya memberikan pesan-pesan atau informasi yang efektif kepada masyarakat sebagai khalayak sarannya. Kemampuan untuk melaksanakan komunikasi yang efektif, memotivasi dan

memiliki pengaruh terhadap opini publik sebagai upaya “menyamakan persepsi” dengan tujuan dan maksud dari instansi pemerintah.

- b) Secara strategis dalam jangka panjang, humas instansi pemerintah berperan secara aktif dalam proses pengambilan keputusan, dalam memberikan saran, gagasan, ide yang kreatif serta cemerlang untuk mensukseskan program kerja lembaga bersangkutan (Ruslan, 2002 :94)

d. Program Pemerintah

Program pemerintah adalah kumpulan kegiatan yang sistematis dan terpadu untuk mendapatkan hasil yang dilaksanakan oleh satu atau beberapa instansi pemerintah dalam rangka kerjasama dengan masyarakat guna mencapai sasaran tertentu.

Program dilakukan setiap tahun dalam kurun waktu lima tahunan direncanakan pelaksanaan dan pembiayaannya baik melalui APBN/APBD maupun dalam rangka kerjasama dengan masyarakat. Sejauh mungkin mengidentifikasi pula berbagai program ataupun kegiatan yang merupakan peran serta aktif masyarakat sebagai tanggapan atas kebijakan ataupun program pemerintah serta kinerjanya.

Keberhasilan program yang dilakukan sangat erat kaitannya dengan kebijakan yang tetap ditetapkan dengan program dan kegiatan

sebelum diimplementasikan. Sasaran dan program yang telah ditetapkan dalam rencana strategi kemudian dijabarkan lebih lanjut ke dalam suatu rencana kinerja tahunan.

Lima arah kebijakan pembangunan kabupaten Bengkalis :

- 1) Meningkatkan kualitas SDM terutama pembangunan sektor pendidikan, kesehatan, kependudukan dan ketenagakerjaan.
- 2) Menanggulangi kemiskinan dan memberdayakan ekonomi kerakyatan, perekonomian pedesaan serta kelompok masyarakat minoritas dan pinggiran.
- 3) Mengembangkan perekonomian daerah dan masyarakat serta meningkatkan investasi dan UMKM dengan memanfaatkan kekayaan sumber daya alam yang terbarukan.
- 4) Meningkatkan infrastruktur daerah antara lain peningkatan prasarana jalan, jembatan, pelabuhan, energy listrik, pengelolaan sumber daya air, pengelolaan lingkungan, penataan ruang dan lingkungan.
- 5) Mengimplementasikan desentralisasi politik, keuangan, dan administrasi dalam system pemerintahan daerah serta melaksanakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*)

3. Kinerja Humas dalam Mensosialisasikan Program Pemerintah

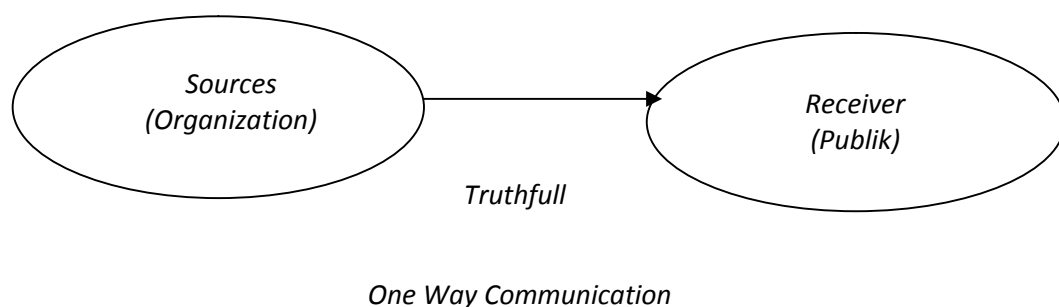
Menurut Suyadi Prawirosentoso (1999 : 2) Kinerja humas adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam

suatu organisasi, yang ditugaskan untuk memberi penjelasan baik secara intern dan ekstern dan mampu untuk menganalisa, menasehati dan mempunyai wawasan yang luas untuk meningkatkan suatu lembaga kepada masyarakat umum sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal dan tidak melanggar hukum sesuai dengan moral maupun etika.

Teori sebagai pendukung dari masalah yang akan diteliti, yaitu kinerja humas pemerintah Kabupaten Bengkalis dalam mensosialisasikan program pemerintah. Dalam hal ini penulis menggunakan pendekatan model *Publik Informat*. Dalam hal ini humas /PR bertindak seolah-olah sebagai *Jurnalists in Resident*, artinya bertindak sebagai wartawan dalam menyebarkan informasi kepada publik dan mengendalikan berita atau informasi kepada media massa.

Bentuk ini lebih baik dan mengandung lebih banyak kebenaran karena penyebarannya dilakukan melalui newsletter, brosur, dan surat langsung (*direct mail*), (Ruslan, 2003: 104). Untuk lebih jelas lihat bagai berikut ini :

Gambar I. Model Kinerja Humas
More or Less Objectiv



Sumber : (Ruslan, 2003:104)

Selain model *publik informant*, penulis juga menggabungkan dengan model perencanaan humas “model enam langkah”. Model ini diterima secara luas oleh para praktisi humas professional. Menurut Ruslan (2003 : 104) Adapun enam langkah tersebut yaitu :

a. Pengenalan Situasi

Analisa situasi merupakan kumpulan lengkap atas segala yang diketahui mengenai situasi, sejarah, kekuatan yang mempengaruhi, dan pihak-pihak yang terlibat atau terkena pengaruh baik internal maupun eksternal. Berisi semua latar belakang informasi yang dibutuhkan untuk mendeskripsikan secara detail makna sebuah problem statement. Hasil dari analisis situasi akan menjadi “buku fakta” bagi praktisi PR. Analisa situasi menjadi dasar pertimbangan bagi praktisi PR dalam menentukan program aksi dan komunikasi yang akan diimplementasikan

1) Metode Pengenalan Situasi

- a) Survey untuk mengungkapkan pendapat, sikap masyarakat, atau citra organisasi di mata khalayaknya.
- b) Pemantauan berita di media massa
- c) Tinjauan terhadap angka dan grafik penjualan

- d) Tinjauan terhadap kondisi persaingan pada umumnya di pasar
- e) Tinjauan fluktuasi harga saham (go publik: survey pendapat pelaku pasar bursa, penafsiran angka deviden, penelaahan data dan neraca keuangan)
- f) Situasi hubungan industri pada umumnya (frekuensi pemogokan, protes terhadap suatu kebijakan misal, gaji, fasilitas kerja dsb)
- g) Kondisi dan pengaruh cuaca
- h) Frekuensi keluhan konsumen, penerimaan produk, serta laporan atas hasil uji coba produk pasar.
- i) Diskusi mendalam dengan para petugas penjualan serta para distributor
- j) Tinjauan harga produk dan fluktuasinya
- k) Kajian secara mendalam terhadap berbagai kekuatan pasar mulai dari yang bersifat ekonomis, sosial, hingga yang berdimensi politis.
- l) Sikap dan pendapat opinion leader

b. Penetapan Tujuan

Ada 2 jenis tujuan dalam penetapan tujuan berikut adalah :

- 1) Informasional, menciptakan awareness, memperluas pengertian, dan menginformasikan publik.
- 2) Motivasional, berusaha mempengaruhi publik melakukan sesuatu seperti memberi donasi, membeli produk, membeli tiket konser amal, dll.

Pernyataan tujuan harus mengandung 2 elemen: komponen yang terukur dan tenggat waktu.

c. Definisi Khalayak

Menargetkan pesan ke publik general sangat tidak efisien tanpa adanya media massa atau publik, humas *plan* menargetkan 2 jenis publik:

- 1) Publik primer: usia, gender, ras, lokasi, pendidikan, pendapatan, profesi, agama, preferensi konsumen, gaya hidup, perilaku konsumsi produk.
- 2) Publik sekunder: publik lain bisa jadi penting atau bisa juga diabaikan karena keterbatasan sumber daya.

Humas *plan* harus mendeskripsikan tiap publik dan mengapa mereka penting bagi aktivitas humas

d. Pemilihan Media dan Teknik –Teknik Humas

Pemilihan metode penyampaian pesan komunikasi kepada audiens memegang peranan penting dalam menentukan

dampak dan efektifitas. Media dan teknik-teknik humas yang cenderung dilaksanakan adalah :

- 1) *Riset (penelitian)*
- 2) *Media relations (hubungan media)*
- 3) *Printed materials: brosur, leaflet. Flyers*
- 4) *Annual reports*
- 5) *Newsletters*
- 6) *Direct mail*
- 7) *Design and production: bringing it all together*
- 8) *Branding and consistency*
- 9) *Videos, DVDs and CD-ROMs*
- 10) *Photography*
- 11) *Speeches*
- 12) *Presentations*
- 13) *Using celebrities and spokespeople*
- 14) *Events*
- 15) *Community meetings*
- 16) *Advertising*
- 17) *Community service announcements*
- 18) *sponsorship*

e. Pengaturan Anggaran

Alasan penyusunan anggaran:

- 1) Mengetahui kebutuhan dana program/ kegiatan
- 2) Setelah diketahui kegiatan apa saja yang dapat dilaksanakan, anggaran dapat menjadi pedoman atau daftar kerja
- 3) Manajer dapat menilai program kerja mana saja yang sesuai dengan perusahaan (evaluasi manajemen)
- 4) Prioritas kegiatan dan batasan anggaran

f. Pengukuran Hasil.

Pengukuran hasil dilakukan dengan melihat beberapa faktor yaitu :

- 1) Berdasarkan tingkat liputan
- 2) Berdasarkan data statistik peringkat dan jumlah khalayak
- 3) Evaluasi berdasarkan sumber
- 4) Pengumpulan pendapat
- 5) Evaluasi berdasarkan umpan balik statistik langsung
- 6) Umpan balik media
- 7) Pengukuran peningkatan pemahaman

Berangkat dari teori yang telah digambarkan diatas, menunjukkan bahwa adanya korelasi antara kinerja humas dengan sosialisasi program pemerintah di kabupaten Bengkalis. Bahwa humas bertindak sebagai jurnalis yang berperan dalam mensosialisasikan berbagai program pemerintah Kabupaten Bengkalis guna memperoleh *feedback* tanggapan dan respon publik sebagai sasaran program.

G. Konsep Operasional

Setelah melihat lebih jelas tentang kerangka teoretis dalam penelitian ini sebagaimana di atas, maka untuk menindaklanjuti dari kerangka teoretis perlu kita operasionalkannya. Berdasarkan jabaran kerangka teoritis diatas maka dapat dirumuskan konsep operasional sehingga dapat memudahkan penulis untuk mengetahui bagaimana kinerja humas dalam mensosialisasikan program pemerintah Kabupaten Bengkalis. Wibowo (2009:102), menyatakan beberapa indikator – indikator kinerja, yaitu :

1. Aspek Produktifitas

Aspek ini berkaitan dengan perbandingan antara maksimum (input) dan keluaran (output) suatu organisasi. Dan aspek ini dapat diukur dari indikator sebagai berikut :

- a. Terealisasinya kegiatan-kegiatan yang telah dirancang oleh Pemerintah Kabupaten Bengkalis pada tahun 2011.

- b. Tujuan tercapai (Efektifitas). Setiap kegiatan yang diadakan memiliki tujuan-tujuan yang akan dicapai, pada aspek ini dengan melaksanakan kegiatan tersebut haruslah sejalan dengan tujuannya, sehingga tujuan dari kegiatan tersebut sinkron dan tepat.

2. Aspek Kualitas Pelayanan

Aspek ini dapat dilihat atau diukur dengan indikator efektifitas dan kemampuan sebagai berikut :

- a. Kecepatan pelayanan humas kabupaten Bengkalis terhadap masyarakat. Pelayanan yang dilaksanakan adalah penyediaan bahan bacaan dan pembinaan serta pengembangan jaringan komunikasi. Dalam memberikan pelayanan juga harus sesuai dengan jadwal pelaksanaan sehingga ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
- b. Pelayanan yang tepat terhadap masyarakat. Dalam memberikan pelayanan juga haruslah tepat pada sasarannya, sehingga dalam mewujudkan peningkatan sumber daya manusia dibidang komunikasi dan informasi berjalan dengan baik. Pengaduan yang diterima dari masyarakat juga seharusnya ditanggapi dengan cepat dan tepat.

3. Aspek Responsivitas

Indikator tanggapan pada aspek ini adalah sebagai berikut :

- a. Daya tanggap humas terhadap kritik. Dalam mengenal kebutuhan masyarakat, pihak humas Pemerintah haruslah tanggap terhadap

kritikan-kritikan yang diberikan baik dari masyarakat maupun pemerintahan pusat.

- b. Kemampuan humas cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan masyarakat. Pihak humas haruslah memiliki kemampuan dalam menanggapi keluhan-keluhan yang dilontarkan kepada Pemerintah, karena pada humaslah Pemerintah menyampaikan informasi-informasi kepada masyarakat.

4. Aspek Profesionalisme

Hal ini dapat diukur dengan indikator sebagai berikut

- a. Tingkat pendidikan pegawai / karyawan. Tingkat pendidikan sangat menentukan kualitas dan mutu kinerja seseorang. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka semakin baik juga kinerjanya.
- b. Pengalaman dan keahlian karyawan. Hal selanjutnya yang dianggap perlu untuk meningkatkan profesionalitas kerja seorang pegawai adalah pengalaman dan keahlian. Pengalaman dan keahlian merupakan penunjang baiknya kinerja seseorang, karena semakin banyak pengalaman akan semakin mengasah keahlian kerja.
- c. Disiplin pegawai. Salah satu pendukung terbentuknya kinerja yang professional adalah kedisiplinan pegawai dalam menjalankan tugas-tugas yang diberi. Hal ini dapat dilihat dari tingkat kehadiran serta ketepatan dan kecepatan pemanfaatan waktu dalam menjalankan tugas.

5. Aspek Akuntabilitas

Aspek ini diukur dengan indikator tanggung jawab terhadap kegiatannya yaitu :

- a. Keterbukaan. Keterbukaan pada akhirnya akan menciptakan *horizontal accountability* antara pemerintah daerah dengan masyarakat sehingga tercipta pemerintahan daerah yang bersih, efektif, efisien, akuntabel dan responsive terhadap aspirasi dan kepentingan masyarakat.
- b. Bentuk pertanggung jawaban humas. Dalam hal ini adalah laporan atau evaluasi kegiatan organisasi. pertanggungjawaban juga dapat diartikan sebagai proses antar pribadi yang menyangkut tindakan, perbuatan atau keputusan seseorang dalam hubungannya dengan oranglain sehingga dapat menerima hak dan wewenang tertentu berikut sanksi yang menjadi konsekuensinya.

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Dimana penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai dengan menggunakan prosedur statistik atau cara kuantitatif lainnya (Rosady, 2003 : 202).

Menurut Bogdan dan Taylor (dalam Moleong, 2004 : 4) metodologi penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang

menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan pelaku yang dapat diamati.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bagian Humas Pemerintah Kabupaten Bengkalis, Jl. Ahmad Yani No. 70 Bengkalis.

3. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah Pegawai Humas Pemerintah Kabupaten Bengkalis.

b. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah kinerja humas pemerintah kabupaten Bengkalis dalam mensosialisasikan program pemerintah

4. Sumber Data

Sumber data adalah subjek darimana data itu diperoleh. Apabila peneliti menggunakan kuesioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan, baik tertulis maupun lisan, (Jalaludin Rahmat).

Apabila menggunakan observasi maka sumber datannya bisa berupa benda atau proses tertentu. Apabila menggunakan dokumentasi, maka sumber datanya dokumen atau catatan.

Dalam penelitian ini, sumber data terbagi menjadi dua, yaitu :

a. Utama

Sumber data utama yang dimaksud dalam penelitian ini adalah, sumber data yang dijadikan instrument utama dalam penelitian ini, dalam hal ini adalah Pegawai Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkalis. Pengambilan data melalui sumber utama ini dengan memberikan wawancara terkait penelitian baik lisan maupun tulisan.

Tabel I. 1
Sumber Data Penelitian

No	Jabatan	Populasi	Sampel	Ket
1	Kepala Bagian Humas	1	1	
2	Kasub bagian informasi, komunikasi dan pemberitaan	1	1	
3	Kasub Bagian Sandi dan Komuniaksi	1	1	
4	Kasub Bagian Perwakilan	1	1	
5	Staf bagian informasi, komunikasi dan pemberitaan	8	8	
6	Staf bagian sandi dan komunikasi	7	7	
7	Staf bagian perwakilan	7	7	
		26	26	

Sumber: Dokumen struktur pemerintah Sekda Kabupaten Bengkalis tahun 2011

b. Pendukung

Sumber pendukung yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sumber data yang menyajikan data berupa tampilan keadaan diam atau bergerak. Diam misalnya : ruangan, kelengkapan alat, wujud benda, dan lain-lain. Bergerak misalnya : aktivitas ,kinerja , laju

kendaraan, ritme kendaraan, kegiatan belajar mengajar. Keduanya objek untuk penggunaan metode observasi.

5. Jenis data

a. Data primer

Data primer adalah data yang dihimpun secara langsung dari sumbernya dan diolah sendiri oleh lembaga bersangkutan untuk dimanfaatkan. Data primer dapat berbentuk opini subjek secara individual atau kelompok dan hasil observasi terhadap karakteristik benda (fisik), kejadian, kegiatan, dan hasil suatu pengujian tertentu (Rosady, 2003 : 132). Sebagai data primer dalam penelitian ini adalah dokumen-dokumen hasil dari wawancara serta observasi penulis lapangan. Data primer dari hasil wawancara berjumlah 4 orang, yang terdiri dari kepala bagian humas dan kepala bidang humas yang berjumlah tiga orang.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari instansi yang telah tersedia, yang berbentuk catatan atau laporan data dokumentasi (Rosady, 2003 : 132). Dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai data skunder yaitu berupa dokumen-dokumen yang berasal dari kantor pemerintah Kabupaten Bengkalis, seperti Peraturan Daerah (Perda), Laopran Humas, Peraturan Bupati (Perbup) dan lainnya sebagai penunjang pelaksanaan penelitian.

6. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu :

a. Wawancara

Dalam penelitian ini teknik wawancara digunakan sebagai cara untuk mengumpulkan data. Menurut Moleong (2002 :135) menjelaskan bahwa wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan ini dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan.

Penggunaan metode wawancara dalam penelitian ini, kepada pegawai humas pemerintah kabupaten Bengkalis, untuk mengungkapkan upaya –upaya yang dilakukan Humas Pemerintah Kabupaten Bengkalis dalam mensosialisasikan program pemerintah.

Wawancara ini ada juga yang dilakukan dengan tertulis, ini sebagai alternatif jika ada beberapa informan yang tidak bisa ditemui secara langsung.

b. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan kunjungan dan pengamatan secara langsung dilokasi penelitian melalui pengamatan dan penginderaan (Bungin, 2008 : 115).

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis (Bungin, 2008 :12). Dalam dokumentasi ini peneliti memanfaatkan arsip-arsip dan dokumen, buku-buku, majalah, koran, serta sumber bacaan lain yang berhubungan dengan penelitian.

7. Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisis data yang penulis gunakan dalam penulisan ini adalah deskriptif kualitatif yakni menggambarkan dan menjelaskan permasalahan yang diteliti dalam bentuk kalimat dan bukan dalam bentuk angka-angka (Suharsimi, 1998).

Analisis data didalam penelitian kualitatif dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data. Miles dan Huberman dalam H. B. Sutopo, menyajikan dua model pokok proses analisis pertama, model analisis mengalir, dimana tiga komponen analisis (reduksi data, sajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi) dilakukan salingmenjalin dengan proses pengumpulan data dan mengalir bersamaan. Kedua, model analisis interaksi, dimana komponen reduksi data dan sajian data dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data. Setelah data terkumpul, maka tiga komponen analisis (reduksi data, sajian data, penarikan kesimpulan) berinteraksi. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif analisis yang merupakan proses penggambaran daerah penelitian.

Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan 4 tahap yaitu :

a. Pengumpulan Data

Peneliti mencatat semua data secara obyektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan interview di lapangan.

b. Reduksi data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. (Matthe B. Miles, : 1992“).

c. Sajian data

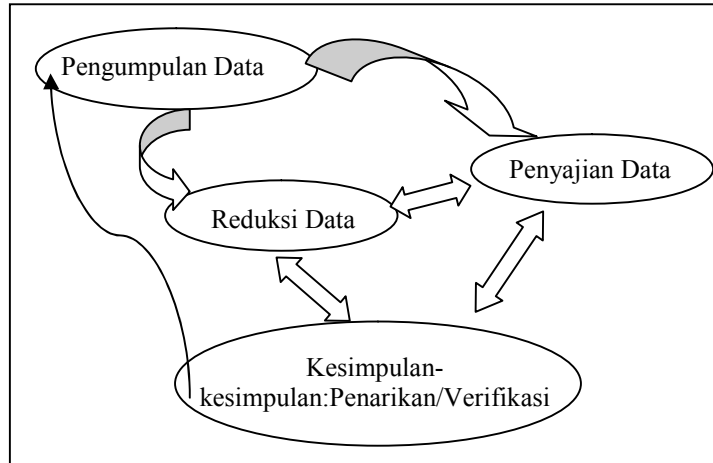
Sajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. (Matthe B.Miles, 1992 : 17).

d. Kesimpulan/ verifikasi data

Penarikan kesimpulan hanyalah sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. (Matthe B. Miles, 1992 : 19). Dalam penarikan kesimpulan ini didasarkan pada reduksi data dan sajian data yang merupakan jawaban atas masalah yang diangkat dalam penelitian.

Secara skematis proses pengumpulan data, reduksi data, sajian data, dan verifikasi data dapat digambarkan dalam gambar di bawah ini:

Gambar 2
Skematis Proses Analisis Data



(Miles dan Huberman, 1992: 20)

I. Sistematika Penulisan

BAB I : Pendahuluan

Terdiri dari : latarbelakang masalah, alasan pemilihan judul, penegasan istilah, permasalahan, tujuan dan kegunaan penelitian, kerangka teoretis dan konsep operasional, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : Gambaran Umum

Gambaran umum lokasi penelitian.

BAB III : Penyajian Data

Data dari hasil observasi, wawancara, dan komunikasi terhadap kinerja humas pemerintah kabupaten Bengkalis dalam mensosialisasikan program pemerintah.

BAB IV : Analisis Data

Menganalisa apa yang telah disajikan pada bab III yang berisi tentang analisa kinerja humas pemerintahan kabupaten Bengkalis dalam mensosialisasikan program pemerintah.

BAB V : Penutup

Berisikan kesimpulan dan saran, kemudian dilengkapi dengan daftar pustaka dan lampiran.

BAB II

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Pemerintahan Kabupaten Bengkalis

Secara historis wilayah Kabupaten Bengkalis sebelum Indonesia merdeka, sebagian besar berada di wilayah pemerintahan Kerajaan Siak Sri Indrapura. Setelah diproklamirkannya Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan diikuti dengan penyerahan kekuasaan oleh Raja Kerajaan Siak Sri Indrapura Sultan Syarif Kasim II , maka seluruh wilayah yang berada dibawah kekuasaan Kerajaan Siak Sri Indrapura, termasuk wilayah Kabupaten Bengkalis berada di bawah pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Kemudian pada tahun 1956 yakni berdasarkan Undang-undang Nomor 12 Tahun 1956 dibentuklah Kabupaten Daerah Tingkat II Bengkalis, yang pada waktu itu masih berada dibawah Propinsi Sumatera Tengah dengan pusat pemerintahan berkedudukan di Sumatera Utara. Dengan dibentuknya Propinsi Daerah Tingkat I Riau berdasarkan Undang-undang Nomor 61 tahun 1958 tentang Penetapan Pembentukan Daerah Swatantra Tingkat I Sumatera Barat, Riau dan Jambi, maka Kabupaten Daerah Tingkat II Bengkalis berada dalam Propinsi Daerah Tingkat I Riau.

Kabupaten Bengkalis merupakan salah satu Kabupaten di Provinsi Riau, secara geografi terletak antara 2°30' - 0°17' LU dan antara 100°52'-102°10' BT, berbatasan dengan Selat Malaka disebelah utara, Kabupaten Siak diselatan, Kabupaten Rokan Hilir dibarat, Kabupaten Karimun Provinsi

kepulauan Riau ditimur. Luas wilayah Kabupaten Bengkalis 11.481,77 Km². (bengkalis dalam angka, 2010 : 5)

Secara administratif, Kabupaten ini terbagi menjadi delapan Kecamatan. Pada tahun 2006 memiliki jumlah penduduk 520.241 jiwa yang terdiri dari 268.059 jiwa pria dan 252.182 jiwa wanita dengan laju pertumbuhan rata-rata sebesar 4,48%.

Dilihat dari segi ekonomi, total nilai PDRB menurut harga konstan yang dicapai Kabupaten Bengkalis pada tahun 2006 sebesar 25.161,10 (dalam jutaan rupiah) dengan kontribusi terbesar datang dari sektor pertambangan sebesar 82,90%, disusul oleh industri pengolahan sebesar 5,06% dan dari sektor perdagangan, hotel, restoran sebesar 4,37%. (bengkalis dalam angka, 2010 : 5)

Disektor perkebunan, komoditi utama yang dihasilkan Kabupaten Bengkalis pada tahun 2006 berupa kelapa sawit (189.697 ton), kelapa dalam (52.559 ton) dan karet (42.825 ton). Kabupaten ini dikenal dengan penghasil minyak bumi terbesar di Provinsi Riau dan di Indonesia, Eksplorasi minyak ini dilakukan oleh PT Caltex Pacific Indonesia dan konsesi dengan Kondur Petroleum. Di sektor perindustrian Selain daripada kilang pengelolaan minyak yang dimiliki oleh Pertamina UP II Sungai Pakning, saat ini juga terdapat beberapa industri seperti kayu gergaji, perabotan, dan mangrove arang. (bengkalis dalam angka, 2010 : 5)

Di Kabupaten Bengkalis terdapat hutan seluas 463.441 ha yang tersebar di 8 kecamatan di kabupaten ini Hutan di daerah ini terdiri dari

berbagai macam flora dan fauna. Hutan mangrove banyak terdapat di tepian pantai. Hutan lainnya ada yang menghasilkan kayu gelondongan, rotan, resin, dan bahan baku lainnya yang berasal dari hutan. Disektor pariwisata, Letak geografis Kabupaten Bengkalis terdiri dari pulau-pulau dengan daerah pantai pesisir yang menghadap langsung ke Selat Malaka dan pemandangan yang indah sangat perhatian para turis, berpusat di Pulau Rupa. (bengkalis dalam angka, 2010 : 5)

Kabupaten ini juga memiliki berbagai sarana dan prasarana pendukung diantaranya jalan darat, tiga buah Pelabuhan yaitu Pelabuhan Sei Pakning, Pelabuhan Bengkalis, dan Pelabuhan Selat Panjang, juga terdapat dukungan sarana pembangkit tenaga listrik, air, gas dan telekomunikasi.

B. Visi dan Misi Kabupaten Bengkalis

1. Visi

Adapun visi kabupaten Bengkalis adalah Menjadi Salah Satu Pusat Perdagangan Di Asia Tenggara Dengan Dukungan Industri Yang Kuat Dan Sumber Daya Manusia Yang Unggul Guna Mewujudkan Masyarakat Yang Sejahtera Dan Makmur Pada Tahun 2020 (profil Kabupaten Bengkalis 2012).

Selain Visi jangka panjang, Kabupaten bengkalis juga mempunyai Visi jangka pendek. Adapun visi jangka pendek (satu priode kepemimpinan Bupati) adalah Tercapainya masyarakat yang unggul, sejahtera, mandiri dan bertaqwa dengan mewujudkan kabupaten

bengkalis sebagai salah satu daerah otonom terbaik di indonesia tahun 2015 "

2. Misi

- a) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pembangunan sektor pendidikan, kesehatan, kebudayaan, kependudukan dan ketenagakerjaan;
- b) Menanggulangi kemiskinan melalui pemberdayaan ekonomi kerakyatan, perekonomian pedesaan serta kelompok masyarakat minoritas dan terpinggirkan;
- c) Mengembangkan perekonomian daerah dan masyarakat melalui peningkatan investasi dan usaha mikro, kecil dan menengah dengan memanfaatkan sumber daya alam yang terbarukan.
- d) Meningkatkan infrastruktur daerah melalui prasarana jalan, jembatan, pelabuhan, energi listrik, pengelolaan sumber daya air, pengelolaan lingkungan, penataan ruang dan perumahan, dan ;
- e) Mengimplementasikan desentralisasi politik, keuangan, dan administrasi dalam sistem pemerintahan daerah melalui pelaksanaan tata kelola pemerintah yang baik (*good governance*).

3. Enam Jaminan Pembangunan Kabupaten Bengkalis 2010-2015 :

- a) Jaminan Berusaha Masyarakat dan Pengentasan Kemiskinan
- b) Jaminan Pendidikan, Peningkatan Kualitas dan Kesejahteraan Guru
- c) Jaminan Kesehatan dan Keluarga Sejahtera

- d) Jaminan Akses Infrastruktur Dasar
- e) Jaminan Pelayanan Publik, Pembinaan Birokrasi dan Kelembagaan Daerah
- f) Jaminan Pemerataan dan Percepatan Pembangunan Daerah

C. Humas Kabupaten Bengkalis

Bagian Humas Kabupaten Bengkalis merupakan salah satu unit Kerja dilingkungan Pemerintah Daerah yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Tahun 1985 dalam upaya pengendalian pelaksanaan kegiatan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD).

Mengingat pentingnya capaian sasaran kegiatan APBD, maka dengan keberadaan Bagian Humas diharapkan akan dapat menyelenggarakan evaluasi dan pelaporan dalam rangka pengendalian umum dari kebijakan APBD. Tugas dan fungsi tersebut meliputi pembinaan/pemberian latihan kepada sumber daya manusia di masing-masing SKPD untuk pelaksanaan kegiatan terkait, melaksanakan pemantauan di lapangan (monitoring) dari kegiatan APBD yang dilaksanakan dan melakukan rapat evaluasi dan pelaporan kegiatan dimaksud.

Menyadari betapa pentingnya arti mewujudkan *good governance*, maka seluruh aparatur pemerintah dituntut harus mampu meningkatkan kinerja. Salah satu upaya untuk mewujudkan *good governance* serta menjawab tuntutan masyarakat, perlu dikembangkan sebuah sistem pengendalian kegiatan APBD tersebut. Pada akhirnya diharapkan sasaran

penyelenggaraan pembangunan daerah akan dapat tercapai dengan baik untuk kepentingan masyarakat.

Dalam hal mencapai tujuan pengendalian umum kegiatan APBD sangat didukung teknologi informasi (*Information Tecnologie*) yang merupakan kebutuhan pokok saat ini dalam rangka pengolahan data untuk penyebarluasan informasi pembangunan daerah, mendukung pertukaran data dan informasi serta penyaluran informasi secara cepat, tepat, dan akurat. Dikaitkan terhadap tuntutan untuk memberikan pelayanan berkualitas kepada masyarakat dengan kondisi geografis kabupaten Bengkalis yang luas terdiri dari beberapa pulau dan sebagian di daratan Pulau Sumatera, maka keberadaan teknologi informasi dan komunikasi mempunyai peranan penting.

D. Tugas dan Fungsi Humas Kabupaten Bengkalis

Tugas pokok Bagian Humas Setda Kabupaten Bengkalis Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor : 06 Tahun 2009 adalah membantu Bupati dalam menyebarluaskan informasi pembangunan daerah dan koordinasi dengan lembaga teknis daerah, dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Dalam melaksanakan tugas tersebut diatas, Bagian Humas Setda Kabupaten Bengkalis memiliki fungsi sebagai berikut :

1. Melaksanakan Publikasi Kegiatan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bengkalis sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
2. Melaksanakan dan mengkoordinasikan bidang kehumasan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

3. Melaksanakan dan mengkoordinasikan penyebar luasan informasi pembangunan daerah sesuai dengan ketentuan yang berlaku;

Sesuai dengan fungsi dan tugas pokok Bagian Humas Setda Kabupaten Bengkalis secara umum dapat disimpulkan merupakan pelaksanaan pengendalian kegiatan APBD dalam upaya pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

Bagian Humas secara umum mempunyai tujuan menciptakan konsistensi komunikasi dengan berbagai pihak dalam rangka penyebarluasan informasi pembangunan daerah yang efektif dan efisien sehingga capaian sasaran Pemerintah Kabupaten dapat dipublikasi dengan baik dan melaksanakan kegiatan APBD tepat guna. Sasaran dimaksud antara lain:

1. Terwujudnya informasi pemerintah kabupaten Bengkalis yang akurat.
2. Terlaksananya kegiatan pengendalian APBD kabupaten Bengkalis secara efektif dan efisien.
3. Terwujudnya sistem pelaporan pelaksanaan APBD kabupaten Bengkalis.

Sasaran yang ingin dicapai dari pelaksanaan kegiatan untuk mencapai tujuan adalah sebagai berikut :

1. Terlaksananya Penyebarluasan informasi pembangunan daerah dengan baik yang efektif dan efisien.
2. Terciptakanya sistem administrasi pengendalian pelaksanaan APBD kabupaten Bengkalis dari berbagai sumber pembiayaan secara efektif dan efisien.

3. Terlaksananya evaluasi dan laporan pelaksanaan kegiatan APBD kabupaten Bengkalis.

Setelah menetapkan tujuan dan sasaran, langkah selanjutnya adalah menentukan program dan kegiatan yang merupakan perwujudan dari kebijakan operasional Bagian Humas. Hal ini merupakan tahapan penting dalam menetapkan cara pencapaian tujuan dan sasaran yang dituangkan dalam kebijakan, program dan kegiatan yang akan dilakukan setiap tahun dalam waktu lima tahun dan direncanakan pelaksanaan pembiayaannya sepenuhnya melalui APBD. Sejauh mungkin diidentifikasi dari berbagai kegiatan yang merupakan peran aktif Badan/Dinas/Kantor/instansi serta masyarakat atas kebijakan ataupun program pemerintah serta kinerjanya.

Untuk mendukung Tujuan dan sasaran yang ingin dicapai, maka ditetapkan rencana kerja yang meliputi :

1. Melaksanakan kegiatan koordinasi publikasi pembangunan yang efektif dan efisien.
2. Menciptakan sistem administrasi pengendalian pelaksanaan APBD dari berbagai sumber pembiayaan pembangunan secara efektif dan efisien.
3. Melaksanakan evaluasi dan penyusunan pelaporan pelaksanaan kegiatan APBD kabupaten Bengkalis .
4. Meningkatkan kompetensi aparatur pemerintah dalam pengelolaan pengadaan barang/jasa Pemerintah.

5. Meningkatkan kompetensi aparatur pemerintah dalam perjanjian hukum kontrak konstruksi .

E. Visi Misi Humas Kabupaten Bengkalis

Memantapkan sistem pelaporan pelaksanaan APBD kabupaten Bengkalis.

Visi Bagian Humas Setda Kabupaten Bengkalis adalah “Terwujudnya koordinasi dan pelayanan bidang kehumasan yang professional, efektif, efisien dan akuntabel”

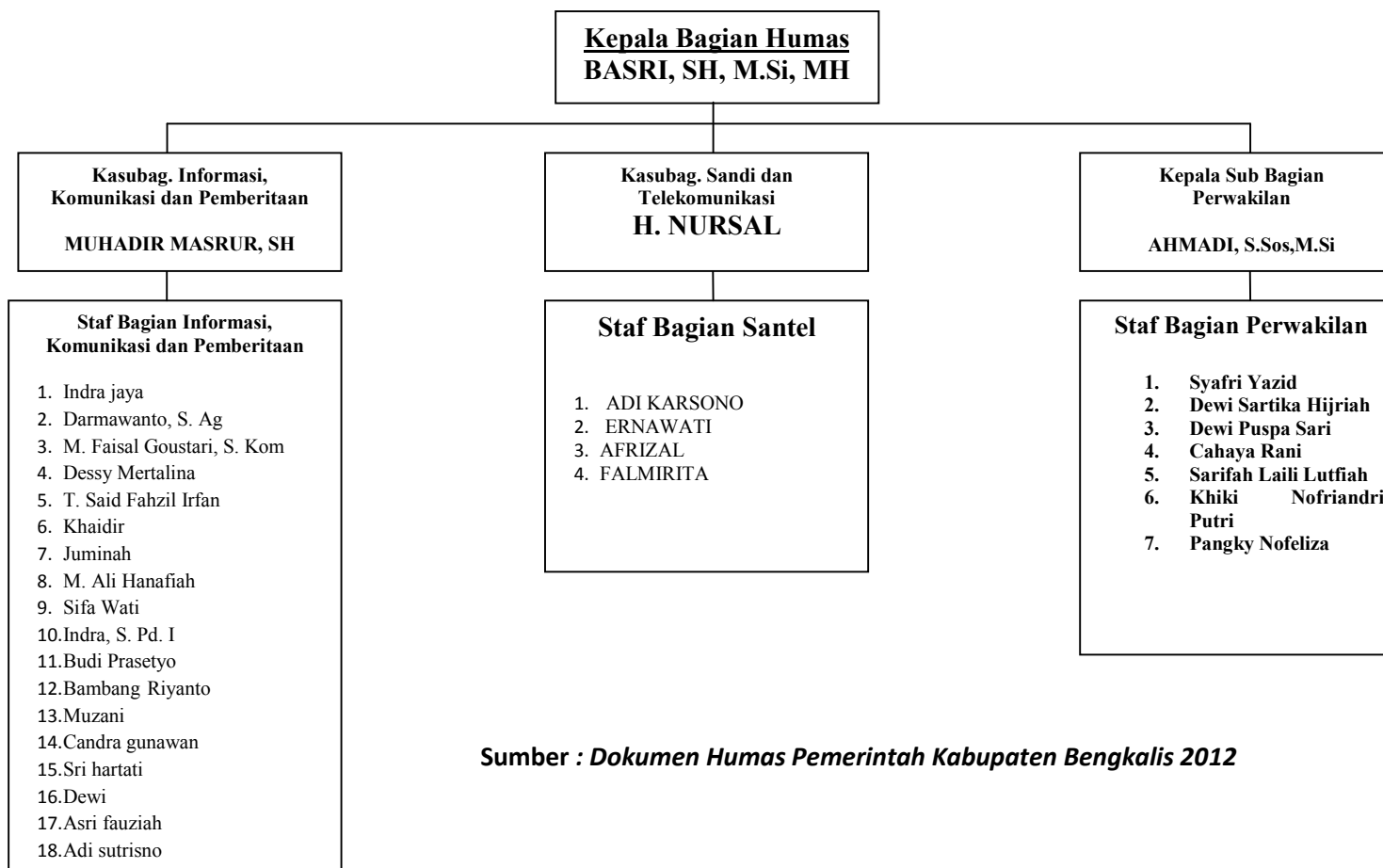
Sesuai dengan pernyataan Visi, tugas dan fungsi, maka dirumuskan Misi Bagian humas Setda Kabupaten Bengkalis sebagai berikut :

- a) Mengkoordinasikan dan memberikan pelayanan informasi secara professional, efektif dan akuntabel.
- b) Mempersiapkan sumberdaya kehumasan Kabupaten Bengkalis secara optimal.

F. Struktur Humas Kabupaten Bengkalis

Bagan. 1

Struktur Humas Pemerintah Kabupaten Bengkalis 2012



Sumber : *Dokumen Humas Pemerintah Kabupaten Bengkalis 2012*

BAB III

PENYAJIAN DATA

Pada bab III ini, penulis menyajikan data-data yang diperoleh dari hasil wawancara secara langsung maupun tertulis kepada informan tentang kinerja humas Kabupaten Bengkalis dalam mensosialisasikan program-program Pemerintah. Peneliti mewawancarai 4 orang narasumber yang masing-masing adalah kepala bagian humas Bapak Basri, SH, M.Si, MH, Kasubag Informasi, Komunikasi dan Pemberitaan Muhadir Masrur, SH dan Kasubag Sandi dan Telekomunikasi H. Nursal dan Kasubag perwakilan Bapak Ahmadi, S.Sos,M.Si. Nara sumber diwawancarai pada tanggal 1 – 3 Oktober 2012 bertempat dikantor humas Kabupaten Bengkalis. Sedangkan pada tanggal 10 Oktober wawancara dilaksanakan di Pekanbaru tepatnya dikantor perwakilan Bengkalis.

Selain melakukan wawancara secara langsung, peneliti juga melaksanakan observasi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui dokumentasi untuk melengkapi data-data penelitian, berupa sejarah Kabupaten Bengkalis, data-data berhubungan dengan kegiatan humas Kabupaten Bengkalis. Setelah semua data terkumpul maka penulis akan menjelaskan dengan metode deskriptif kualitatif.

A. Kinerja Hubungan Masyarakat (Humas) Kabupaten Bengkalis dalam Mensosialisasikan Program-program Pemerintah

“Tugas pokok Bagian Humas Setda Kabupaten Bengkalis Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor : 06 Tahun 2009 adalah membantu Bupati dalam menyebarluaskan informasi pembangunan daerah dan

koordinasi dengan lembaga teknis daerah, dalam penyelenggaraan pemerintahan”. (wawancara, 1 Oktober) dengan Bapak Basri.

Menurut Bapak Basri “Dalam melaksanakan tugas pokok, Bagian Humas Setda Kabupaten Bengkalis mempunyai tugas melaksanakan dan pembinaan dan koordinasi hubungan masyarakat, sandi dan telekomunikasi dan perwakilan Pemerintah Kabupatendalam rangka menunjang kebijakan Pimpinan Pemerintah Daerah dalam penyelenggraan Pemerintahan ”.

Sesuai dengan fungsi dan tugas pokok Bagian Humas Setda Kabupaten Bengkalis secara umum dapat disimpulkan merupakan pelaksanaan kegiatan APBD dalam upaya pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Dengan ini ditetapkanlah Visi dan Misi dari Bagian Humas Setda Kabupaten Bengkalis. Visi Bagian Humas Setda Kabupaten Bengkalis adalah “Terwujudnya koordinasi dan pelayanan bidang kehumasan yang professional, efektif, efesien dan akuntabel” Sesuai dengan pernyataan Visi, tugas dan fungsi, maka dirumuskan Misi Bagian humas Setda Kabupaten Bengkalis sebagai berikut :

1. Mengkoordinasikan dan memberikan pelayanan informasi secara professional, efektif dan akuntabel.
2. Mempersiapkan sumberdaya kehumasan Kabupaten Bengkalis secara optimal.

Sesuai dengan fungsi dan tugas pokok Bagian Humas Setda Kabupaten Bengkalis secara umum dapat disimpulkan merupakan

pelaksanaan pengendalian kegiatan APBD dalam upaya pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

Bagian Humas secara umum mempunyai tujuan menciptakan konsistensi komunikasi dengan berbagai pihak dalam rangka penyebarluasan informasi pembangunan daerah yang efektif dan efisien sehingga capaian sasaran Pemerintah Kabupaten dapat dipublikasi dengan baik dan melaksanakan kegiatan APBD tepat guna Sasaran dimaksud antara lain:

1. Terwujudnya informasi pemerintah Kabupaten Bengkalis yang akurat.
2. Terlaksananya kegiatan pengendalian APBD Kabupaten Bengkalis secara efektif dan efisien.
3. Terwujudnya sistem pelaporan pelaksanaan APBD Kabupaten Bengkalis.

Sasaran yang ingin dicapai dari pelaksanaan kegiatan untuk mencapai tujuan adalah sebagai berikut :

1. Terlaksananya Penyebarluasan informasi pembangunan daerah dengan baik yang efektif dan efisien.
2. Terciptakanya sistem administrasi pengendalian pelaksanaan APBD Kabupaten Bengkalis dari berbagai sumber pembiayaan secara efektif dan efisien.
3. Terlaksananya evaluasi dan laporan pelaksanaan kegiatan APBD Kabupaten Bengkalis.

Setelah menetapkan tujuan dan sasaran, langkah selanjutnya adalah menentukan program dan kegiatan yang merupakan perwujudan dari

kebijakan operasional Bagian Humas. Hal ini merupakan tahapan penting dalam menetapkan cara pencapaian tujuan dan sasaran yang dituangkan dalam kebijakan, program dan kegiatan yang akan dilakukan setiap tahun dalam waktu lima tahun dan direncanakan pelaksanaan pembiayaan sepenuhnya melalui APBD. Sejauh mungkin diidentifikasi dari berbagai kegiatan yang merupakan peran aktif Badan/Dinas/Kantor/instansi serta masyarakat atas kebijakan ataupun program pemerintah serta kinerjanya.

Seperti yang diungkapkan kepala humas Kabupaten Bengkalis Bapak Basri

“ Untuk mendukung Tujuan dan sasaran yang ingin dicapai, maka ditetapkan rencana kerja yang meliputi :

1. Melaksanakan kegiatan koordinasi publikasi pembangunan yang efektif dan efisien.
2. Menciptakan sistem administrasi pengendalian pelaksanaan APBD dari berbagai sumber pembiayaan pembangunan secara efektif dan efisien.
3. Melaksanakan evaluasi dan penyusunan pelaporan pelaksanaan kegiatan APBD Kabupaten Bengkalis .
4. Meningkatkan kompetensi aparatur pemerintah dalam pengelolaan pengadaan barang/jasa Pemerintah.
5. Meningkatkan kompetensi aparatur pemerintah dalam perjanjian hukum kontrak konstruksi .”

1. Aspek Produktivitas

Aspek produktivitas adalah perbandingan antara hasil yang dicapai dengan keseluruhan sumber daya yang dipergunakan atau bisa diartikan sebagai perbandingan antara maksimum (input) dan keluaran (output) suatu organisasi. Pada aspek produktivitas akan dipaparkan tentang jenis program kerja humas dan sasaran yang akan dicapai melalui kegiatan-

kegiatan yang dilaksanakan. “Pada program kerja 2011 terdapat lima program kerja yang digerakkan oleh humas Kabupaten Bengkalis, programnya adalah sebagai berikut” : (wawancara, 2 Oktober) dengan Bapak Muhadir.

- a. Meningkatkan pelayanan administrasi perkantoran dengan penyediaan bahan bacaan dan peraturan perundang-undangan.

Dalam program ini kegiatan yang diadakan adalah Penyediaan bahan bacaan dan peraturan perundang-undangan dimana sasaran yang ingin dicapai adalah terwujudnya bahan bacaan dan kerjasama halaman media cetak. Program yang dijalankan oleh aparaturnya Pemerintah daerah bagian umum ini bertujuan sebagai media pendukung pelaksanaan seluruh program dan kegiatan yang mana kebijakannya mengarah pada peningkatan kualitas pelayanan prima bidang administrasi perkantoran. Indikator hasil dari program ini adalah terwujudnya suatu pelayanan administrasi perkantoran yang sesuai dengan pelayanan prima dan peningkatan pengolahan administrasi barang daerah. Sifat kegiatan dari program ini merupakan kegiatan rutinitas pelaksanaan pelayanan administrasi perkantoran yang terdiri dari sarana dan prasarana sebagai penunjang pelayanan administrasi perkantoran. Kegiatan yang dilaksanakan adalah berlangganan media cetak sebanyak 28 media yang terdiri dari :

Tabel III.1
Langganan media cetak Pemerintah Daerah Kabupaten Bengkalis

No	Nama Media	No	Nama Media
1	Pekanbaru Pos	15	Rumpun Melayu
2	Pekanbaru MX	2	Riau Realita
3	Detik Riau	17	Presiden Pos
4	Harian Detil	18	Tabloid Sinyal
5	Koran Toentas	19	Rakyat Bengkalis
6	Investigasi	20	Media Republik
7	Putra Riau	21	Warta Sumatra
8	Sinar Riau	22	Garda Riau
9	Buser Metro Riau	23	Mimbar Negri
10	Media Nusantara	24	Focus
11	Media Bongkar	25	Amanat Rakyat
12	Riau Jaya	26	Tabloid Signal
13	Pijar Riau	27	Portal Riau
14	Melayu Pos	28	Radio RPD

Sedangkan bentuk fisik lainnya adalah bekerjasama dengan halaman khusus media yang terdiri dari 8 media.

- b. Program berikutnya adalah meningkatkan sarana dan prasarana aparatur Pemerintah daerah.

Program ini dijalankan oleh aparatur Pemerintah bagian .Arahan kebijakan dari program ini adalah pemenuhan kebutuhan sarana prasarana dalam penunjang sistem pelayanan prima. Kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan dalam program ini mengarah pada bagaimana cara mengoptimalkan sarana prasarana yang ada dalam menunjang proses administrai perkantoran, maka indikator-indikator hasil yang diharapkan dari kegiatan ini terpenuhinya kebutuhan sarana prasarana SKPD dalam menunjang operasional pelayanan administrasi perkantoran. Adapun kegiatan yang akan dilaksanakannya adalah: (wawancara, 2 Oktober) dengan Bapak Muhadir.

- 1) Pemeliharaan rutin/berkala gedung kantor; Indikator hasil dari kegiatan ini adalah terpeliharanya keadaan gedung kantor sebagai sarana pelayanan administrasi perkantoran.
- 2) Pemeliharaan/rutin berkala kendaraan dinas operasional; Indikator hasil dari kegiatan ini adalah terpeliharanya kendaraan dinas/operasional SKPD dalam menunjang pelaksanaan administrasi perkantoran demi percepatan mobilisasi operasional personil SKPD.
- 3) Pengadaan Kendaraan Operasional; Indikator hasil dari kegiatan ini adalah tersedianya kendaraan dinas/operasional yang dibutuhkan Pemerintah Kabupaten Bengkalis.
- 4) Pengadaan perlengkapan gedung kantor Indikator hasil dari kegiatan ini adalah Terpenuhinya kebutuhan perlengkapan gedung kantor untuk peningkatan mutu pelayanan prima.
- 5) Pengadaan Meubeuleur Indikator hasil dari kegiatan ini adalah penyediaan meubeler sebagai sarana penunjang pelayanan publik.

Berikut adalah bentuk barang dalam perwujudan sarana dan prasarana Pemerintah Kabupaten Bengkalis.

Tabel III. 2
Data Pengadaan Sarana dan Prasarana

No	Nama barang	Volume	Ket
1	Pengadaan alat pendingin	2 unit	
2	Pengadaan lemari	5 unit	
3	Pengadaan white board	3 unit	
4	Pengadaan komputer desktop	2 unit	
5	Pengadaan komputer note book	2 unit	
6	Pengadaan printer	3 unit	
7	Pengadaan stabillizer	5 unit	
8	Pengadaan sofa	1 set	
9	Pengadaan proyektor	1 set	
10	Pembangunan gedung Radio Pemerintah Daerah		

- c. Program ketiga yang tercantum dalam program kerja humas adalah mewujudkan pengembangan komunikasi dan media massa.

Program ini dijalankan oleh bagian humas pada sub bagian informasi komunikasi dan pemberitaan. Program ini dimaksudkan untuk pengembangan kemampuan di bidang komunikasi dan media massa. Pengembangan ini diarahkan untuk memantapkan kedudukan media massa sebagai lembaga sosial yang mendukung pembangunan masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar tahun 1945. (wawancara, 2 Oktober) dengan Bapak Muhadir.

Ada beberapa indikator yang menjadi acuan dalam terbentuknya program ini yaitu :

- 1) Hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat akan terus ditingkatkan melalui pemberitaan yang dikembangkan oleh media massa sehingga adanya transparansi dari pemerintah kepada masyarakat melalui program-program yang berjalan
- 2) Sebagai jaminan terhadap hak masyarakat untuk memperoleh dan

menyampaikan informasi yang dapat dilakukan melalui komunikasi dan media massa.

- 3) Dalam rangka pemerataan informasi melalui media pers, oplah rata-rata sehari bagi surat kabar/majalah akan ditingkatkan sesuai dengan perkembangan kemampuan membaca rakyat Indonesia. Untuk itu akan digalakkan kelompok-kelompok membaca surat kabar disamping kelompok pendengar dan kelompok penonton yang kini sudah dimulai dan kian bertambah.
- 4) Dalam rangka pemerataan informasi ke pedesaan
- 5) Informasi pemerintah berupa kebijaksanaan-kebijaksanaan pembangunan, perundang-undangan atau keputusan-keputusan pemerintah daerah Kabupaten Bengkalis, akan lebih disebar luaskan.

Inti dari program ini adalah melakukan pembinaan dan pengembangan jaringan komunikasi dan informasi. Program ini dilaksanakan dalam kegiatan Pembinaan dan Pengembangan Jaringan Komunikasi dan Informasi yang sarannya adalah terlaksananya layanan santel.

- d. Terciptanya komunikasi dan media massa untuk penyebarluasan informasi pembangunan daerah

Program ini dilaksanakan dalam kegiatan penyebarluasan Informasi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah dan Pelatihan SDM dalam bidang komunikasi dan informasi. Sasaran yang ingin dicapai Terlaksananya Publikasi pembangunan daerah dan Terciptanya kinerja

yang berkompentesi dalam bidang kehumasan. (wawancara, 2 Oktober) dengan Bapak Muhadir.

Untuk mewujudkan suatu organiassi yang handal dan profesional maka diperlukan sumber daya manusia yang mampu berkompeten dalam mengimbangi tuntutan *the clean governance* dan *the good governance* dalam rangka mewujudkan visi dan misi. Maka dari itu indikator hasil dari program ini diharapkan menghasilkan suatu organisasi yang berdedikasi dan memiliki sumber daya manyusia yang baik sebagai kekuatan internal dalam menghadapi tantangan kemajuan. Kegiatannya adalah :

1) Pendidikan dan pelatihan keuangan daerah.

Untuk memenuhi kebutuhan sumber daya manusia maka diperlukan pelatihan pelatihan dan pendidikan formal dibidang pengelolaan keuangan daerah. Indikator hasil dari kegiatan ini adalah terpenuhinya SDM yang mampu dan berkompeten dibidang pengelolaan keuangan daerah.

2) Sosialisasi peraturan perundang-undangan.

Dalam rangka pengimplementasian peraturan-perundang-undangan tentang pengelolaan pendapatan keuangan dan aset daerah maka perlu diadakan sosialisasi kepada personil sebagai dasar pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya. Indikator hasil dari kegiatan ini adalah terbekalnya personil SKPD dalam

pelaksanaan tata kelola APBD dan Aset Daerah sesuai peraturan dan perundang undangan yang berlaku.

3) Bimtek implementasi peraturan perundang-undangan

Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk mempertajam kemampuan personil dan penyeragaman sistem pegelolaan tata administrasi dalam pengimplementasian peraturan perundang-undangan. Indikator hasil dari kegiatan ini adalah peningkatan kemampuan pelaksanaan sumber daya manusia dalam pengimplementasian peraturan dan perundang-undangan.

Tabel III.3
Rekapitulasi Realisasi Fisik Penyebarluasan Informasi Pembangunan Daerah

No	Nama barang	Volume	Ket
1	Liputan khusus melalui media cetak nasional	1 kegiatan	
2	Pencetakan buku kerja Pemkab Bengkalis	1 paket	
3	Pencetakan kalender	1 paket	
4	Pencetakan foto bupati dan wakil bupati	1 paket	
5	Pencetakan foto mantan bupati dan wakil bupati	1 paket	

e. Program yang terakhir adalah melakukan pembuatan dokumentasi pembangunan era otonomi daerah.

Program ini dilaksanakan dalam penyebarluasan Informasi Pembangunan Daerah, hal ini supaya terlaksananya liputan khusus dan pencetakan kalender. Program ini dibentuk sebagai penyempurnaan dari peningkatan administrasi. Dengan dilakukan pembuatan dokumentasi akan lebih mempermudah bagian umum dalam pembuatan arsip-arsip perkantoran. Hal ini juga berpengaruh terhadap transparansi dan tanggungjawab dari Pemerintah dalam

menjalankan kebijakan-kebijakannya. (wawancara, 2 Oktober) dengan Bapak Muhadir.

Berdasarkan hasil dari observasi peneliti dilapangan, program-program yang telah direncanakan pada tahun 2011 ini telah seluruhnya direalisasikan oleh pemerintah daerah Kabupaten Bengkalis terlepas dari hal-hal yang menjadi hambatan pada pelaksanaan program tersebut.

2. Aspek Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Pada aspek kualitas pelayanan, peneliti akan membahas tentang ketepatan waktu dalam pelaksanaan kegiatan serta ketepatan pelayanan terhadap sasaran.

Menurut Bapak Basri, selaku kepala bagian humas yang diwawancarai pada tanggal 1 Oktober mengatakan

“Bagian humas Bengkalis dalam hal ini juga bertanggung jawab dalam operasional Radio Pemerintah Kabupaten Bengkalis, juga bertanggungjawab pada operasional sandi dan telekomunikasi. Untuk pelayanan terhadap masyarakat dalam hal ini bagian humas akan mensosialisasikan melalui radio RPD dan untuk kecamatan yang tidak terjangkau frekuensi penyiarannya akan disosialisasikan melalui santel (Sandi dan telekomunikasi).”

Pada dasarnya bagian humas memberikan pelayanan yang tepat terhadap masyarakat yakni melalui program pengembangan komunikasi, informasi dan media massa yang tercakup di dalam program fasilitasi peningkatan sumber daya manusia dibidang komunikasi dan informasi serta bekerjasama dengan informasi dan media massa.

Tindak lanjut yang dilakukan terhadap program yang telah direncanakan melalui kegiatan diantaranya adalah:

- a. Penyediaan bahan bacaan
- b. Pembinaan dan pengembangan jaringan komunikasi

Pelaksanaan program dan kegiatan serta tindak lanjut dilaksanakan secara kontiniu dan bertahap.

Menurut pengamatan peneliti dilapangan proses pelayanan yang diberikan pihak humas kepada masyarakat telah berjalan sesuai dengan prosedur dan pelayanan dilakukan melalui program-program yang tepat.

3. Aspek Profesionalisme

Profesionalisme adalah mutu, kualitas, dan tindak tanduk yang merupakan ciri suatu profesi atau ciri orang yang profesional. Professional sangat erat hubungannya dengan kualitas pegawai. Kualitas pegawai dapat dilihat dari tingkat pendidikan pegawai, pengalaman dan keahlian pegawai dan kedisiplinannya. (wawancara 1 Oktober dengan Bapak Basri)

Dalam bagian humas professional pegawai juga dianggap perlu diperhatikan dalam peningkatan kinerja humas, karena professional merupakan salah satu bagian terpenting dalam indikator kinerja suatu organisasi. Bagian humas Kabupaten Bengkalis terdiri dari 3 sub bagian yakni :

- a. Bagian Informasi Komunikasi dan Pemberitaan

Berdasarkan hasil wawancara peneliti pada tanggal 2 Oktober 2012 yang dilaksanakan di kantor humas pemda Kabupaten Bengkalis,

Bapak Muhadir mengatakan “Kepala Sub Bagian Informasi, komunikasi dan pemberitaan mempunyai tugas pokok membantu Kepala Bagian Hubungan Masyarakat dalam melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan Pemerintah Daerah di bidang Informasi, komunikasi dan pemberitaan”.

- 1) Fungsi Kepala Sub Bagian Informasi, komunikasi dan pemberitaan
 - a) Membantu Kepala Bagian Hubungan Kemasyarakatan dan Protokol dalam melaksanakan tugasnya di Bidang Pemberitaan, Penerbitan dan Dokumentasi
 - b) Mengolah Data dan bahan –bahan dalam rangka penyusunan program pelaksanaan tugas di bidang Pemberitaan, Penerbitan dan Dokumentasi
 - c) Menyusun rencana program kerja dan anggaran sub bagian
 - d) Mengumpulkan data data dari masyarakat sehubungan dengan kebijaksanaan Pemerintah Kabupatenserta mendistribusikan bahan-bahan berita
 - e) Meliput segala kegiatan Pemerintah Kabupatendan mencuci serta mencetak film hasil foto liputan kegiatan
 - f) Menata foto-foto kegiatan Pemerintah KabupatenKedalam Album serta mendokumentasikan
 - g) Menyimpan dan memelihara alat-alat dokumentasi
 - h) Menyusun dan mendokumentasikan naskah-naskah pidato Bupati

- i) Mengumpulkan penerbitan mass media
- j) Menyusun rencana kegiatan dalam rangka mendokumentasikan kegiatan-kegiatan pemerintah daerah
- k) Memberi petunjuk kepada bawahan baik lisan maupun tulisan
- l) Menetapkan DP-3 Staf yang dibawahinya
- m) Melaporkan seluruh pelaksanaan tugas kepada kepala bagian
- n) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan

Pegawai pada sub bagian informasi, komunikasi dan pemberitaan terdiri dari 19 orang. 19 orang tersebut terdiri dari satu orang kepala bagian sub bagian informasi, komunikasi dan pemberitaan yakni Bapak Muhadir Masrur. SH, Msi, MH. Tingkat pendidikan, pangkat dan golongan pada sub bagian ini terdiri dari :

1. Kepala bagian sub bagian informasi, komunikasi dan pemberitaan yang berpendidikan akhir Strata 2 dengan pangkat penata TK.I dan bergolongan III/b. Bapak Muhadir Masrur telah lama menjabat sebagai kepala sub bagian sehingga pengalaman beliau dibidang kehumasan telah kompeten. Beliau juga telah banyak mengikuti berbagai pelatihan-pelatihan tentang kehumasan dan telah banyak juga memberikan materi-materi tentang kehumasan pada berbagai pelatihan.
2. 5 orang staf sub bagian ini memiliki tingkat pendidikan akhir Strata 1 dengan pangkat Penata Muda dan bergolongan III/a.

3. 5 orang staf sub bagian ini memiliki tingkat pendidikan akhir Strata 1 dengan pangkat Pengatur Muda dan bergolongan II/a.
4. 5 orang staf sub bagian ini memiliki tingkat pendidikan akhir Strata 1 dengan pangkat Pengatur Muda dan bergolongan II/b.
5. 2 orang staf sub bagian ini memiliki tingkat pendidikan akhir Strata 1 dengan pangkat Pengatur Muda TK. 1 dan bergolongan II/a.
6. 1 orang staf sub bagian ini memiliki tingkat pendidikan akhir Strata 1 dengan pangkat Penata Muda dan bergolongan II/a.

Setiap staf pada sub bagian ini mendapatkan pelatihan dibidang kehumasan sekali dalam satu tahun, sebagaimana yang tercantum pada laporan kerja tahun 2011. Sehingga pengalaman yang mereka dapat belum memadai.

b. Bagian Sandi dan Telekomunikasi

Sub bagian Sandi dan Telekomunikasi dipimpin oleh seorang Kepala Sub bagian yang dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bagian. Subbagian Sandi dan Telekomunikasi mempunyai tugas membantu bagian humas dalam melaksanakan kewenangan Daerah terutama dalam bidang sandi dan telekomunikasi. Sub bagian Sandi dan Telekomunikasi menyelenggarakan fungsi : (wawancara 3 Oktober dengan Bapak Nursal)

- 1) Pengumpulan dan pengelolaan data serta penyiapan bahan penyusunan kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis dibidang sandi dan telekomunikasi;
- 2) Pengamanan lalu lintas pemberitaan dokumen, operasi dan pesawat diseluruh jaringan telekomunikasi Pemerintah Daerah;
- 3) Pelaksanaan penerimaan dan pengiriman berita dengan mesin sandi, alat komunikasi radio, facsimile dan telex.
- 4) Pencatatan segala kegiatan persandian dan pertelekomunikasian yang diterima maupun yang dikirim.
- 5) Pengurusan pelaksanaan penyampaian berita/radiogram oleh petugas sandi/perkuriran.
- 6) Pengawasan dan pengamanan lalu lintas pertukaran informasi persandian;
- 7) Pengamanan dan pemeliharaan alat-alat telekomunikasi.
- 8) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

Pegawai pada sub bagian Sandi dan Telekomunikasi terdiri dari 5 orang. 5 orang tersebut terdiri dari satu orang kepala bagian sub sandi dan telekomunikasi yakni H. Nursal. Tingkat pendidikan, pangkat dan golongan pada sub bagian ini terdiri dari :

1. Kepala bagian sub bagian sandi dan telekomunikasi yang berpendidikan akhir Strata 1 dengan pangkat Penata TK. 1 dan bergolongan III/d. Bapak

H. Nursal telah lama menjabat sebagai kepala sub bagian sehingga pengalaman beliau dibidang kehumasan telah kompeten. Beliau juga telah banyak mengikuti berbagai pelatihan-pelatihan tentang kehumasan dan telah banyak juga memberikan materi-materi tentang kehumasan pada berbagai pelatihan.

2. 1 orang staf sub bagian ini memiliki tingkat pendidikan akhir Strata 1 dengan pangkat Pengatur TK. 1 dan bergolongan II/d.
3. 1 orang staf sub bagian ini memiliki tingkat pendidikan akhir Strata 1 dengan pangkat Pengatur dan bergolongan II/c.
4. 1 orang staf sub bagian ini memiliki tingkat pendidikan akhir Strata 1 dengan pangkat Pengatur Muda dan bergolongan II/b.
5. 1 orang staf sub bagian ini memiliki tingkat pendidikan akhir Strata 1 dengan pangkat Pengatur Muda dan bergolongan II/a.

c. Bagian Perwakilan

Sub bagian perwakilan biasanya bertempat di provinsi, dimana sub bagian ini bertugas sebagai perwakilan dari Pemerintah daerah di provinsi. Tugas pokok dan fungsi sub bagian perwakilan antara lain adalah :
(wawancara 5 Oktober dengan Bapak Ahmadi)

- 1) Sub bagian perwakilan Kabupaten Bengkalis di provinsi Riau mempunyai tugas memfasilitasi dan membantu kepala daerah dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan, administrasi, tata laksana serta memberikan layanan promosi dan informasi,

membina masyarakat Bengkalis di luar daerah, dan melaksanakan hubungan kelembagaan di tingkat nasional dan internasional.

- 2) Sub bagian perwakilan Kabupaten Bengkalis di provinsi Riau dalam melaksanakan tugas dimaksud menyelenggarakan fungsi :
 - a) Perumusan kebijakan teknis di bidang perwakilan pemerintah provinsi di Riau
 - b) Pelaksanaan administrasi dan tata laksana, protokoler, serta pengelolaan perlengkapan dan aset;
 - c) Penyelenggaraan hubungan antar Pemerintah/Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota;
 - d) Pelaksanaan koordinasi dengan lembaga pemerintah, non pemerintah, swasta serta lembaga- lembaga internasional;
 - e) Pelaksanaan fasilitasi pembinaan masyarakat Bengkalis di luar daerah;
 - f) Pelaksanaan promosi dan penyajian informasi pembangunan Bengkalis
 - g) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Gubernur sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Menurut Bapak Ahmadi “ Pegawai pada sub bagian perwakilan terdiri dari 8 orang. 8 orang tersebut terdiri dari satu orang kepala bagian sub perwakilan yakni Bapak Ahmadi, S.Sos.” Tingkat pendidikan, pangkat dan golongan pada sub bagian ini terdiri dari :

6. Kepala bagian sub bagian perwakilan yang berpendidikan akhir Strata 1 dengan pangkat Penata TK. 1 dan bergolongan III/d. Bapak Ahmadi telah lama menjabat sebagai kepala sub bagian sehingga pengalaman beliau dibidang kehumasan telah kompeten. Beliau juga telah banyak mengikuti berbagai pelatihan-pelatihan tentang kehumasan dan telah banyak juga memberikan materi-materi tentang kehumasan pada berbagai pelatihan.
7. 1 orang staf sub bagian ini memiliki tingkat pendidikan akhir Strata 1 dengan pangkat Penata Muda dan bergolongan III/a.
8. 6 orang staf sub bagian lainnya memiliki tingkat pendidikan akhir SMA dengan pangkat sebagai pegawai honorer.

Masing-masing bagian mewakili keahlian dan profesional nya, dimana pada bagian informasi komunikasi dan pemberitaan haruslah memiliki keahlian dibidang fotografer, editing, dokumentasi, penyiaran dan penyusunan arsip. Sedangkan bagian Sandi dan Telekomunikasi haruslah memiliki keahlian dalam bekerja memberikan informasi yang berupa sandi telekomunikasi melalui orari ke setiap kecamatan yang ada di Kabupaten Bengkalis. Bagian perwakilan provinsi mengelola mes penda dan melaporkan arsip kegiatan ke bagian humas yang ada di Kabupaten Bengkalis.

Dalam memaksimalkan keahlian yang ada di masing-masing bidang sering diadakan berbagai bentuk pelatihan dan pendidikan yang

sesuai dengan bidangnya. Hal ini juga dilaksanakan untuk membentuk profesionalitas kerja pegawai humas.

Dalam tingkat kedisiplinan pekerja, staf pada bagian humas mengikuti jadwal jam kerja dengan baik dan tidak terdapat hambatan dengan kedisiplinan pegawai dalam kegiatan humas hal ini ditunjukkan dari absensi kerja pegawai setiap harinya.

Untuk tingkat profesionalitas kerja menurut tingkat pendidikan dapat dirincikan sebagai berikut : Jumlah Pegawai pada Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkalis sebanyak 26 orang PNS, CPNS 2 Orang. Dari jumlah tersebut, 1 Orang berpendidikan S2, 7 Orang berpendidikan S1 DAN 18 Orang berpendidikan SMA Sederajat. Jumlah Pegawai Golongan III 10 Orang, Golongan II sebanyak 2 Orang. Jumlah Pejabat Struktural Eselon III sebanyak 1 Orang, Eselon IV sebanyak 2 Orang. Datanya dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel III. 4
Data Tingkat Golongan Pegawai Humas Pemerintah Kabupaten Bengkalis

No	Nama	Jabatan	Pangkat/Gol
1	Basri, SH, Msi, MH	Kepala Humas	Pembina (IV/a)
2	H. Nursal	Kasubag. Sandi dan Telekomunikasi	Penata TK.1 (III/d)
3	Muhadir Masrur, SH	Kasubag. Informasi, Komunikasi dan Pemberitaan	Penata TK.1 (III/b)
4	Ahmadi, S.Sos	Kasubag Perwakilan	Penata TK.1 (III/d)
5	Indra Jaya	Staf Bagian Informasi, Komunikasi dan Pemberitaan	Penata Muda (III/a)
6	Darmawanto, S. Ag	Staf Bagian Informasi, Komunikasi dan Pemberitaan	Penata Muda (III/a)
7	M. Faisal Goustari, S. Kom	Staf Bagian Informasi, Komunikasi dan Pemberitaan	Penata Muda (III/a)
8	Indra, S. Pd. I	Staf Bagian Informasi, Komunikasi dan Pemberitaan	Penata Muda (III/a)
9	T. Said Fahzil Irfan	Staf Bagian Informasi, Komunikasi dan Pemberitaan	Pengatur Muda (II/b)
10	Khaidir	Staf Bagian Informasi, Komunikasi dan Pemberitaan	Pengatur Muda (II/b)
11	Juminah	Staf Bagian Informasi, Komunikasi dan Pemberitaan	Pengatur Muda (II/b)
12	M. Ali Hanafiah	Staf Bagian Informasi, Komunikasi dan Pemberitaan	Pengatur Muda (II/b)
13	Dessy Mertalina	Staf Bagian Informasi, Komunikasi dan Pemberitaan	Pengatur Muda (II/b)
14	Sifa Wati	Staf Bagian Informasi, Komunikasi dan Pemberitaan	Pengatur Muda TK. 1 (II/b)
15	Bambang Riyanto	Staf Bagian Informasi, Komunikasi dan Pemberitaan	Pengatur Muda TK. 1 (II/b)
16	Budi Prasetyo	Staf Bagian Informasi, Komunikasi dan Pemberitaan	Pengatur Muda (II/a)
17	Muzani	Staf Bagian Informasi, Komunikasi dan Pemberitaan	Pengatur Muda (II/a)
18	Candra Gunawan	Staf Bagian Informasi, Komunikasi dan Pemberitaan	Pengatur Muda (II/a)
19	Dewi	Staf Bagian Informasi, Komunikasi dan Pemberitaan	Pengatur Muda (II/a)
20	Sri Hartati	Staf Bagian Informasi, Komunikasi dan Pemberitaan	Pengatur Muda (II/a)
21	Asri Fauziah	Staf Bagian Informasi, Komunikasi dan Pemberitaan	CPNS (III/a)
22	Adi Sutrisno	Staf Bagian Informasi, Komunikasi dan Pemberitaan	Penata Muda (III/a)
23	Adi Karsono	Staf Sandi dan Telekomunikasi	Pengatur TK.1 (II/d)
24	Ernawati	Staf Sandi dan Telekomunikasi	Pengatur (II/c)
25	Afrizal	Staf Sandi dan Telekomunikasi	Pengatur Muda (II/b)
26	Falmirita	Staf Sandi dan Telekomunikasi	Pengatur Muda (II/a)
27	Syafri Yazid	Staf Perwakilan	Penata Muda (III/a)
28	Dewi Sartika Hijriah	Staf Perwakilan	Honorier
29	Dewi Puspa Sari	Staf Perwakilan	Honorier
30	Cahaya Rani	Staf Perwakilan	Honorier
31	Sarifah Laili Lutfiah	Staf Perwakilan	Honorier
32	Khiki Nofriandri Putri	Staf Perwakilan	Honorier
33	Pangky Nofeliza	Staf Perwakilan	Honorier

4. Aspek Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dalam mensosialisasikan programnya, humas Pemerintah Kabupaten Bengkalis menjalankannya lewat media massa, radio serta alat-alat komunikasi lainnya. Untuk menjalankan program dan kegiatannya

tidak terlepas dari kritikan-kritikan luar, sehingga dalam mengantisipasi hal ini humas Pemkab Bengkalis berusaha menanggapi secara langsung baik melalui radio maupun media massa lainnya.

Cara yang dilakukan dalam menanggapi kritik dari masyarakat adalah :

1. Penyampaian jawaban atas kritik dengan membuat rilis ke media masa.
2. Membuat kotak yang dipasangkan di kantor pelayanan guna menerima tanggapan dari masyarakat.
3. Memanggil dan melakukan audiensi dengan masyarakat untuk menjelaskan tanggapan-tanggapan yang diberikan kepada pemerintah.

Media massa yang bekerjasama dengan Pemerintah Kabupaten Bengkalis dalam penyampaian program-programnya antara lain adalah :

Tabel III. 5
Data Media Massa yang Bekerjasama dengan pemerintah Kabupaten Bengkalis

No	Nama Media	No	Nama Media
1	Pekanbaru Pos	15	Rumpun Melayu
2	Pekanbaru MX	16	Riau Realita
3	Detik Riau	17	Presiden Pos
4	Harian Detil	18	Tabloid Sinyal
5	Koran Toentas	19	Rakyat Bengkalis
6	Investigasi	20	Media Republik
7	Putra Riau	21	Warta Sumatra
8	Sinar Riau	22	Garda Riau
9	Buser Metro Riau	23	Mimbar Negri
10	Media Nusantara	24	Focus
11	Media Bongkar	25	Amanat Rakyat
12	Riau Jaya	26	Tabloid Signal
13	Pijar Riau	27	Portal Riau
14	Melayu Pos	28	Radio RPD

Sumber : Kantor Sekda Kabupaten Bengkalis

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti Pemda Bengkalis menjalin kerjasama yang baik dengan media massa yang ada, sehingga pihak pemerintah tidak mengalami banyak kesulitan dalam mensosialisasikan program-program pemerintah yang ada.

5. Aspek Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai-nilai yang dianut oleh rakyat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan rakyat sesungguhnya (Kumorotomo, 2005:3-4). Norma dan etika pelayanan yang berkembang dalam masyarakat tersebut di antaranya meliputi transparansi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegakan hukum, hak asasi manusia, dan orientasi pelayanan yang dikembangkan terhadap masyarakat.

a. Keterbukaan

Salah satu karakteristik *good governance* adalah keterbukaan. Karakteristik ini sesuai dengan semangat zaman yang serba terbuka akibat adanya revolusi informasi. Keterbukaan tersebut mencakup semua aspek aktivitas yang menyangkut kepentingan publik mulai dari proses pengambilan keputusan, penggunaan dana-dana publik sampai pada tahap evaluasi.

Aspek akuntabilitas mengisyaratkan supaya pelayanan publik lebih mengutamakan transparansi dan kesamaan akses setiap warganegara. Setiap warganegara berhak mendapatkan kesamaan

akses dalam pelayanan publik yang mereka butuhkan. Proses dan harga pelayanan publik juga harus transparan, dan didukung oleh kepastian prosedur serta waktu pelayanan. Akuntabilitas birokrasi mengharuskan agar setiap tindakan yang dilakukan mesti dapat dipertanggungjawabkan kepada pihak yang menjadi sumber mandat dan otoritas yang dimiliki, yakni warga masyarakat atau rakyat. Oleh karenanya, aparatur pemerintah harus mempunyai responsibilitas (rasa tanggung jawab internal) terhadap segala yang dilakukannya. Moral dan etika publik dipakai landasan setiap perilaku, berupaya mempertajam kepekaan sosial serta meningkatkan responsivitas (daya tanggap) terhadap aspirasi, kebutuhan dan tuntutan warga. Aspek responsivitas menghendaki agar pelayanan publik bisa memenuhi kepentingan masyarakat.

b. Bentuk Pertanggungjawaban

Humas merupakan corong pemerintahan dan segala informasi yang ada. Informasi tersebut akan langsung disampaikan melalui radio, media cetak dan unsur-unsur lainnya (masyarakat/instansi dinas lainnya). Waktu yang digunakan dalam pembuatan laporan masing-masing bagian humas yakni untuk laporan kegiatan yang tidak bersangkutan dengan dana akan diberikan waktu selambat-lambatnya 20 hari kerja. Sedangkan untuk kegiatan yang bersangkutan dengan dana akan diberikan waktu selambat-lambatnya 30 hari kerja.

Keterlambatan dalam pembuatan laporan penanggungjawaban kegiatan akan dikenakan sanksi tidak dapat mencairkan dana kegiatan ke tahap selanjutnya. Laporan pertanggungjawaban juga dibuat dalam bentuk SPJ (surat pertanggungjawaban).

Makna dari transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dapat dilihat dalam dua hal yaitu ; (1) salah satu wujud pertanggung jawaban pemerintah kepada rakyat, dan (2) upaya peningkatan manajemen pengelolaan dan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan mengurangi kesempatan praktek kolusi, korupsi dan nepotisme (KKN).

Sedangkan transparansi penyelenggaraan pemerintahan daerah dalam hubungannya dengan pemerintah daerah perlu kiranya perhatian terhadap beberapa hal berikut ; (1) publikasi dan sosialisasi kebijakan-kebijakan pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, (2) publikasi dan sosialisasi regulasi yang dikeluarkan pemerintah daerah tentang berbagai perizinan dan prosedurnya, (3) publikasi dan sosialisasi tentang prosedur dan tata kerja dari pemerintah daerah, (4) transparansi dalam penawaran dan penetapan tender atau kontrak proyek-proyek pemerintah daerah kepada pihak ketiga, dan (5) kesempatan masyarakat untuk mengakses informasi yang jujur, benar dan tidak diskriminatif dari pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Selanjutnya dalam penyusunan peraturan daerah yang menyangkut hajat hidup orang banyak hendaknya masyarakat sebagai *stakeholders* dilibatkan secara proporsional. Hal ini disamping untuk mewujudkan transparansi juga akan sangat membantu pemerintah daerah dan DPRD dalam melahirkan Peraturan Daerah yang *accountable* dan dapat menampung aspirasi masyarakat.

Transparansi berarti terbukanya akses bagi semua pihak yang berkepentingan terhadap setiap informasi terkait --seperti berbagai peraturan dan perundang-undangan, serta kebijakan pemerintah-- dengan biaya yang minimal. Informasi sosial, ekonomi, dan politik yang andal (reliable) dan berkala haruslah tersedia dan dapat diakses oleh publik (biasanya melalui filter media massa yang bertanggung jawab). Artinya, transparansi dibangun atas pijakan kebebasan arus informasi yang memadai disediakan untuk dipahami dan (untuk kemudian) dapat dipantau.

Transparansi jelas mengurangi tingkat ketidakpastian dalam proses pengambilan keputusan dan implementasi kebijakan publik. Sebab, penyebarluasan berbagai informasi yang selama ini aksesnya hanya dimiliki pemerintah dapat memberikan kesempatan kepada berbagai komponen masyarakat untuk turut mengambil keputusan. Oleh karenanya, perlu dicatat bahwa informasi ini bukan sekedar tersedia, tapi juga relevan dan bisa dipahami publik. Selain itu, transparansi ini dapat membantu untuk mempersempit peluang korupsi di kalangan para pejabat publik

dengan “terlihatnya” segala proses pengambilan keputusan oleh masyarakat luas.

Dalam implementasi di pemerintah daerah Seringkali kita terjebak dalam “paradigma produksi” dalam hal penyebarluasan informasi ini; seakanakan transparansi sudah dilaksanakan dengan mencetak leaflet suatu program dan menyebarkan ke setiap kantor kepala desa, atau memasang iklan di surat kabar yang tidak dibaca oleh sebagian besar komponen masyarakat. Pola pikir ini perlu berubah menjadi “paradigma pemasaran”, yaitu bagaimana masyarakat menerima informasi dan memahaminya. Untuk mewujudkannya dalam pelaksanaan administrasi publik sehari-hari, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan di sini.

Pertama, kondisi masyarakat yang apatis terhadap program-program pembangunan selama ini membutuhkan adanya upaya-upaya khusus untuk mendorong keingintahuan mereka terhadap data/informasi ini. Untuk itu, dibutuhkan adanya penyebarluasan (diseminasi) informasi secara aktif kepada seluruh komponen masyarakat, tidak bisa hanya dengan membuka akses masyarakat terhadap informasi belaka.

Kedua, pemilihan media yang digunakan untuk menyebarkan informasi dan substansi/materi informasi yang disebarluaskan sangat bergantung pada segmen sasaran yang dituju. Informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat awam sangat berbeda dengan yang dibutuhkan oleh organisasi nonpemerintah, akademisi, dan anggota DPRD, misalnya. Selain itu, seringkali cara-cara dan media yang sesuai dengan budaya lokal

jauh lebih efektif dalam mencapai sasaran daripada “media modern” seperti televisi dan surat kabar.

Ketiga, seringkali berbagai unsur non pemerintah –misalnya pers, lembaga keagamaan, lembaga swadaya masyarakat (LSM)– lebih efektif untuk menyebarluaskan informasi daripada dilakukan pemerintah sendiri. Untuk itu, penginformasian kepada berbagai komponen strategis ini menjadi sangat penting.

B. Faktor pendukung dan faktor penghambat yang dihadapi humas Pemerintah Kabupaten Bengkalis dalam mensosialisasikan program-program Pemerintah.

1. Faktor Pendukung

Bapak Basri selaku kepala bagian yang diwawancarai oleh peneliti mengatakan

“Ada beberapa faktor pendukung dalam mensosialisasikan program-program Pemerintah antara lain adalah :

- a. Adanya kerjasama dari pihak media massa maupun dari pihak instansi lainnya yang terkait
- b. Kedisiplinan pegawai humas dalam menjalankan program-program yang telah dirancang.
- c. Pelaksanaan Program Kerja Urusan Wajib pada Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkalis telah mencapai hasil yang maksimal, hal ini dapat dilihat pada tabel realisasi keuangan diatas yang mencapai 96,62 %. Secara fisik pelaksanaan kegiatan telah terlaksana dengan baik dan optimal serta memenuhi tugas dan fungsi yang dibebankan, hal ini tercermin dari pencapaian sasaran

2. Faktor Penghambat

Secara umum tidak ada ditemukan permasalahan pada Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkalis yang sangat mendetail, Cuma ada beberapa sarana dan prasarana yang harus diupayakan untuk

peningkatan dan penambahan, agar dapat mengantisipasi kendala dan hambatan yang dapat mempengaruhi kinerja pada Bagian Humas Setda Kabupaten Bengkalis. Menurut Bapak Basri “ Sarana dan Prasarana yang dimiliki Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkalis belum memadai, salah satunya sarana transportasi lapangan hal ini sangat diperlukan untuk kelancaran kerja dalam peliputan Kegiatan Pemerintah Kabupaten Bengkalis.” (wawancara 1 Oktober dengan Bapak Basri).

BAB IV

ANALISA DATA

Data yang telah disajikan pada bab III akan dianalisa pada bab IV. Peneliti menganalisa data yang berhubungan dengan perumusan pada bab I yakni bagaimana humas Pemerintah kabupaten Bengkalis dalam mensosialisasikan program Pemerintah Kabupaten Bengkalis serta apa faktor pendukung dan faktor penghambat dalam mensosialisasikan program-program tersebut.

A. Kinerja Humas Kabupaten Bengkalis dalam Mensosialisasikan Program-program Pemerintah

Menurut Suyadi Prawirosentoso (1999 : 2). kinerja humas adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, yang ditugaskan untuk memberi penjelasan baik secara intern dan ekstern dan mampu untuk menganalisa, menasehati dan mempunyai wawasan yang luas untuk meningkatkan suatu lembaga kepada masyarakat umum sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal dan tidak melanggar hukum sesuai dengan moral maupun etika.

Untuk melihat kinerja humas dalam mensosialisasikan program-program Pemerintah dilihat dari beberapa aspek. Menurut Wibowo (2009:102), aspek produktivitas, aspek kualitas pelayanan, aspek responsivitas, aspek profesionalisme dan aspek akuntabilitas. Indikator-indikator menjadi tolak ukur keberhasilan Humas pemerintah dalam mensosialisasikan program pemerintah.

Hubungan Masyarakat (Humas) Pemerintah Kabupaten Bengkalis sesuai dengan data yang telah disajikan pada BAB III, tentang kinerja dan program – program yang dilaksanakan ditinjau dari aspek Produktivitas, aspek kualitas pelayan, aspek responsivitas, aspek profesionalisme dan aspek akuntabilitas adalah sebagai berikut :

1. Aspek Produktifitas

Produktivitas adalah ukuran yang menunjukkan kemampuan Pemerintah Daerah untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh masyarakat. Aspek produktivitas adalah perbandingan antara hasil yang dicapai dengan keseluruhan sumber daya yang dipergunakan atau bisa diartikan sebagai perbandingan antara maksimum (input) dan keluaran (output) suatu organisasi. Dan aspek ini dapat diukur dari indikator terealisasinya kegiatan dan tujuan tercapai (Efektifitas).

Humas Pemerintah kabupaten Bengkalis di tahun 2011 terdapat lima program dalam rangka mensosialisasikan program pemerintah. Program tersebut yaitu :

- a. Meningkatkan pelayanan administrasi perkantoran dengan penyediaan bahan bacaan dan peraturan perundang-undangan. Dalam program ini kegiatan yang diadakan adalah Penyediaan bahan bacaan dan peraturan perundang-undangan dimana sasaran yang ingin dicapai adalah terwujudnya bahan bacaan dan kerjasama halaman media cetak. Dalam hal ini pemerintah bekerjasama dengan 28 media massa cetak maupun elektronik.

- b. Program berikutnya adalah meningkatkan sarana dan prasarana aparatur Pemerintah daerah yang dilaksanakan dengan pengadaan peralatan gedung dan sasaran yang ingin dicapai adalah terwujudnya sarana dan prasarana yang memadai. Diantara kegiatannya adalah Pemeliharaan rutin/berkala gedung kantor, Pemeliharaan/rutin berkala kendaraan dinas operasional, Pengadaan Kendaraan Operasional, Pengadaan perlengkapan gedung kantor Pengadaan Meubeuleur
- c. Program ketiga yang tercantum dalam program kerja humas adalah mewujudkan pengembangan komunikasi dan media massa dengan melakukan pembinaan dan pengembangan jaringan komunikasi dan informasi. Program ini dilaksanakan dalam kegiatan Pembinaan dan Pengembangan Jaringan Komunikasi dan Informasi yang sarasanya adalah terlaksananya layanan santel.
- d. Terciptanya komunikasi dan media massa untuk penyebarluasan informasi pembangunan daerah merupakan program berikutnya yang dilaksanakan dalam kegiatan penyebarluasan Informasi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah dan Pelatihan SDM dalam bidang komunikasi dan informasi. Sasaran yang ingin dicapai Terlaksananya Publikasi pembangunan daerah dan Terciptanya kinerja yang berkompetensi dalam bidang kehumasan. Kegiatan yang dilaksanakan antara lain adalah Pendidikan dan pelatihan keuangan daerah, sosialisasi peraturan perundang-undangan, bimtek implementasi peraturan perundang-undangan.

- e. Program yang terakhir adalah melakukan pembuatan dokumentasi pembangunan era otonomi daerah yang dilaksanakan dalam penyebarluasan Informasi Pembangunan Daerah hal ini supaya terlaksananya liputan khusus dan pencetakan kalender.

Kelima ini telah dilaksanakan/teralisasi dengan baik serta mencapai target sasaran yang signifikan. Dibuktikan dengan hasil laporan akhir humas bahwa kelima program tersebut telah mencapai target teralisasi antara 77,88 % sampai 100%. Hasil dari realisasi program kerja yang dilaksanakan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel IV.1

PENGUKURAN KINERJA KEGIATAN

INSTANSI : BAGIAN HUMAS SETDA KAB. BENGKALIS

NO	PROGRAM	KEGIATAN		PERSENTASE CAPAIAN TARGET (%)
		URAIAN	INDIKATOR KINERJA	
1	2	3	4	8
1	Peningkatan pelayanan Administrasi perkotaan	- Penyediaan bahan bacaan dan peraturan perundang-undangan	Input : Dana Output : Terlaksananya bahan bacaan dan kerjasama halaman dan media cetak Outcome : Tersedianya bahan bacaan melalui media cetak	96,41 %
2	Peningkatan sarana dan prasarana aparatur	- Pengadaan peralatan gedung kantor	Input : Dana Output : Tersedianya sarana prasarana penunjang kegiatan Humas Kab. Bengkalis Tahun 2011 Outcome : Tersedianya sarana dan prasarana kantor yang memadai	100 %
3	Pengembangan komunikasi dan informasi dan media massa	- Pembinaan dan pengembangan jaringan komunikasi dan informasi	Input : Dana Output : Terlaksananya layanan Santel Outcome : Informasi tentang bengkalis dapat disampaikan melalui Santel	100 %

4	Pengembangan Komunikasi, informasi dan media massa	- Penyebarluasan informasi penyelenggaraan pemerintah daerah	Input : Dana Output : Penyebarluasan informasi kegiatan Pemerintah Kabupaten Bengkalis Outcome : Informasi kegiatan Pemerintah Kabupaten Bengkalis dapat disampaikan melalui radio	77,88%
5	Fasilitasi peningkatan SDM dalam bidang komunikasi dan informasi	- Pelatihan SDM dalam bidang komunikasi dan informasi	Input : Dana Output : Peningkatan SDM yang handal di bidang kehumasan Outcome : Terciptanya kinerja yang berkompentensi dalam bidang kehumasan	80,73 %
6	Program kerjasama informasi dengan mass media	- Penyebarluasan informasi pembangunan daerah	Input : Dana Output : Terlaksananya liputan khusus dan pencetakan kalender Outcome : Terwujudnya liputan khusus dan pencetakan kalender	98,86 %

2. Aspek Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Aspek ini dapat dilihat atau diukur dengan indikator efektifitas dan kemampuan sebagai berikut :

- a. Kecepatan pelayanan humas kabupaten Bengkalis terhadap masyarakat.
- b. Pelayanan yang tepat terhadap masyarakat.

Pada aspek kualitas pelayanan humas pemerintah kabupaten Bengkalis, telah memberikan pelayanan yang tepat terhadap masyarakat yakni melalui program pengembangan komunikasi, informasi dan media massa yang tercakup di dalam program fasilitasi peningkatan sumber daya manusia dibidang komunikasi dan informasi serta bekerjasama dengan informasi dan media massa. Diantara pelayanan yang diberikan adalah dalam bentuk Radio Kabupaten Bengkalis dan berbagai Media massa yang bekerjasama dengan Pemerintah Kabupaten Bengkalis.

Jaringan komunikasi yang digunakan humas pemerintah kabupaten Bengkalis menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan dilakukan dengan waktu yang cepat dan terukur. Dibuktikan dengan banyaknya saluran komunikasi dengan menggunakan media massa yang sampai ke daerah – daerah. Kemudian pemilihan media dengan mengadakan media radio yang menghubungkan ke seluruh wilayah

kabupaten bengkalis menunjukkan ketepatan pelayanan humas kepada masyarakat.

3. Aspek Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenal kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Yang di maksud dengan responsivitas adalah kemampuan provider untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap *providers* terhadap harapan , keinginan dan aspirasi serta tuntutan *customers*.

Indikator tanggapan pada aspek ini adalah sebagai berikut :

- a. Daya tanggap pengelola organisasi terhadap kritik
- b. Kemampuan organisasi cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan masyarakat

Pada aspek Responsivitas dalam mensosialisasikan programnya, humas Pemerintah kabupaten Bengkalis menjalankannya lewat media massa, radio serta alat-alat komunikasi lainnya. Untuk menjalankan program dan kegiatannya tidak terlepas dari kritikan-kritikan luar, sehingga dalam mengantisipasi hal ini humas Pemkab Bengkalis berusaha menanggapi secara langsung baik melalui radio maupun

media massa lainnya. Upaya yang dilakukan humas pemerintah adalah sebagai berikut :

1. Penyampaian jawaban atas kritik dengan membuat rilis ke media masa.
2. Membuat kotak yang dipasangkan di kantor pelayanan guna menerima tanggapan dari masyarakat.
3. Memanggil dan melakukan audiensi dengan masyarakat untuk menjelaskan tanggapan-tanggapan yang diberikan kepada pemerintah.

Dengan menggunakan upaya – upaya tersebut menunjukkan indikator Responsibilitas telah dilaksanakan dengan baik.

4. Aspek Profesionalisme

Profesionalisme adalah mutu, kualitas, dan tindak tanduk yang merupakan ciri suatu profesi atau ciri orang yang profesional. Untuk mewujudkan visi dan misi yang telah ditetapkan, diperlukan adanya sumber daya manusia yang profesional . Hal ini berarti bahwa dalam menjalankan tugasnya, mereka harus memiliki kapabilitas, berdisiplin pada pelaksanaan tugas , berorientasi pada hasil dan memiliki integritas yang tinggi dalam rangka mengemban visi dan misi organisasi. Profesionalisme , meliputi :

- a. Komitmen dan konsistensi (terhadap visi dan misi dan tujuan organisasi)
- b. Wewenang dan tanggung jawab.

- c. Integritas dan profesional.
- d. Ketepatan/ Keakurasian dan kecepatan
- e. Disiplin dan keteraturan kerja.
- f. Penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Hal ini dapat diukur dengan indikator sebagai berikut

- a. Tingkat pendidikan pegawai / karyawan
- b. Pengalaman dan keahlian karyawan
- c. Disiplin pegawai

Pada aspek Profesionalisme Dalam memaksimalkan keahlian yang ada di masing-masing bidang sering diadakan berbagai bentuk pelatihan dan pendidikan yang sesuai dengan bidangnya. Hal ini juga dilaksanakan untuk membentuk profesionalitas kerja pegawai humas. Tingkat kedisiplinan pekerja, staf pada bagian humas mengikuti jadwal jam kerja dengan baik dan tidak terdapat hambatan dengan kedisiplinan pegawai dalam kegiatan humas hal ini ditunjukkan dari absensi kerja pegawai setiap harinya.

Untuk tingkat profesionalitas kerja menurut tingkat pendidikan dapat dirincikan sebagai berikut : Jumlah Pegawai pada Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkalis sebanyak 26 orang PNS, CPNS 2 Orang. Dari jumlah tersebut, 1 Orang berpendidikan S2, 7 Orang berpendidikan S1 DAN 18 Orang berpendidikan SMA Sederajat. Jumlah Pegawai Golongan III 10 Orang, Golongan II sebanyak 16 Orang. Jumlah Pejabat Struktural Eselon III sebanyak 1 Orang, Eselon IV sebanyak 2 Orang.

Dari data diatas dapat dilihat bahwa pegawai humas pemerintah kabupaten Bengkalis mayoritas telah berstatus sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS). Dari 26 pegawai 18 pegawai adalah lulusan SMA sederajat. Artinya 70 % pegawai humas Pemerintah bengkalis adalah berpendidikan rendah. Hal itu menunjukkan tingkat profesionalisme masih rendah.

5. Aspek Akuntabilitas

Miriam Budiarjo mendefinisikan akuntabilitas sebagai pertanggungjawaban pihak yang diberi kuasa mandat untuk memerintah kepada yang membeeri mereka mandat Akuntabilitas bermakna pertanggungjawaban dengan menciptakan pengawasan melalui distribusi kekuasaan pada berbagai lembaga pemerintah sehingga mengurangi penumpukkan kekuasaan sekaligus menciptakan kondisi saling mengawasi.(Miriam Budiarjo, 1998 : 78)

Akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai- nilai yang dianut oleh rakyat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan raktat sesungguhnya

Aspek ini diukur dengan indikator tanggung jawab terhadap kegiatannya yaitu :

a. Keterbukaan

Yang dimaksud dengan keterbukaan atau transparansi adalah bahwa prosedur / tatacara, penyelenggaraan pemerintahan dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah di ketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

b. Bentuk pertanggung jawaban pengelola organisasi. Dalam hal ini adalah laporan atau evaluasi kegiatan organisasi.

Dalam peran kepemimpinan, akuntabilitas dapat merupakan pengetahuan dan adanya pertanggungjawaban terhadap tiap tindakan, produk, keputusan dan kebijakan termasuk pula di dalamnya administrasi publik pemerintahan, dan pelaksanaan dalam lingkup peran atau posisi kerja yang mencakup di dalam mempunyai suatu kewajiban untuk melaporkan, menjelaskan dan dapat dipertanyakan bagi tiap-tiap konsekuensi yang sudah dihasilkan.

Pada aspek Akuntabilitas, humas Kabupaten Bengkalis selalu terbuka dalam menjalankan program-programnya. Kedisiplinan juga ditunjukkan pada pembuatan laporan kegiatan yang dilaksanakan tepat waktu. Aspek responsivitas menghendaki agar pelayanan publik bisa memenuhi kepentingan masyarakat dengan keterbukaannya. Namun masih banyak juga faktor yang menghambat akuntabilitas berjalan dengan baik.

Pertama, kondisi masyarakat yang apatis terhadap program-program pembangunan selama ini membutuhkan adanya upaya - upaya khusus untuk mendorong keingintahuan mereka terhadap data/informasi ini. Untuk itu, dibutuhkan adanya penyebarluasan (diseminasi) informasi secara aktif kepada seluruh komponen masyarakat, tidak bisa hanya dengan membuka akses masyarakat terhadap informasi belaka.

Kedua, pemilihan media yang digunakan untuk menyebarluaskan informasi dan substansi/materi informasi yang disebarluaskan sangat bergantung pada segmen sasaran yang dituju. Informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat awam sangat berbeda dengan yang dibutuhkan oleh organisasi nonpemerintah, akademisi, dan anggota DPRD, misalnya. Selain itu, seringkali cara-cara dan media yang sesuai dengan budaya lokal jauh lebih efektif dalam mencapai sasaran daripada “media modern” seperti televisi dan surat kabar.

Ketiga, seringkali berbagai unsur nonpemerintah –misalnya pers, lembaga keagamaan, lembaga swadaya masyarakat (LSM)– lebih efektif untuk menyebarluaskan informasi daripada dilakukan pemerintah sendiri. Untuk itu, penginformasian kepada berbagai komponen strategis ini menjadi sangat penting.

B. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat dalam Mensosialisasikan Program-program Pemerintah.

1. Faktor Pendukung

Faktor pendukung dalam mensosialisasikan program-program Pemerintah antara lain adalah :

- a. Adanya kerjasama dari pihak media massa maupun dari pihak instansi lainnya yang terkait
- b. Kedisiplinan pegawai humas dalam menjalankan program-program yang telah dirancang.
- c. Pelaksanaan Program Kerja Urusan Wajib pada Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkalis telah mencapai hasil yang maksimal, hal ini dapat dilihat pada tabel realisasi keuangan diatas yang mencapai 96,62 %. Secara fisik pelaksanaan kegiatan telah terlaksana dengan baik dan optimal serta memenuhi tugas dan fungsi yang dibebankan, hal ini tercermin dari pencapaian sasaran

2. Faktor Penghambat

Secara umum tidak ada ditemukan permasalahan pada Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkalis yang sangat mendetail, Cuma ada beberapa sarana dan prasarana yang harus diupayakan untuk peningkatan dan penambahan, agar dapat mengantisipasi kendala dan hambatan yang dapat mempengaruhi kinerja pada Bagian Humas Setda Kabupaten Bengkalis. Sarana dan Prasarana yang dimiliki Bagian Humas Sekretariat Daerah Kabupaten Bengkalis belum memadai, salah satunya

sarana transportasi lapangan hal ini sangat diperlukan untuk kelancaran kerja dalam peliputan Kegiatan Pemerintah Kabupaten Bengkalis.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penyajian data dan analisis data yang peneliti paparkan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kinerja Humas Pemerintah kabupaten Bengkalis dalam mensosialisasikan Program pemerintah dilakukan melalui empat aspek yakni aspek produktifitas, aspek kualitas pelayanan, responsivitas, aspek profesionalisme dan aspek akuntabilitas.

Pada aspek produktivitas program kerja yang direncanakan oleh pemerintah antara lain adalah Meningkatkan pelayanan administrasi perkantoran dengan penyediaan bahan bacaan dan peraturan perundang-undangan, meningkatkan sarana dan prasarana aparatur Pemerintah daerah yang dilaksanakan dengan pengadaan peralatan gedung dan sasaran yang ingin dicapai, mewujudkan pengembangan komunikasi dan media massa dengan melakukan pembinaan dan pengembangan jaringan komunikasi dan informasi, Terciptanya komunikasi dan media massa untuk penyebarluasan informasi pembangunan daerah dan melakukan pembuatan dokumentasi pembangunan era otonomi daerah yang dilaksanakan dalam penyebarluasan Informasi Pembangunan Daerah.

Pada aspek kualitas pelayanan pada dasarnya humas memberikan pelayanan yang tepat terhadap masyarakat serta menindaklanjuti program secara kontiniu dan bertahap. Di aspek profesionalisme masih ada

beberapa pegawai yang belum memiliki tingkat pendidikan yang memadai dalam menjalankan tugas dan masih banyak juga pegawai lainya yang memiliki pengetahuan dan pengalaman yang minim, namun hal ini ditutupi dengan seringnya diadakan pelatihan-pelatihan kepada pegawai-pegawai tersebut.

Aspek responsivitas Cara yang dilakukan pihak humas Kabupaten Bengkalis dalam menanggapi kritik dari masyarakat adalah dengan cara menyampaikan jawaban atas kritik dengan membuat rilis ke media massa, membuat kotak yang dipasangkan di kantor pelayanan guna menerima tanggapan dari masyarakat serta memanggil dan melakukan audiensi dengan masyarakat untuk menjelaskan tanggapan-tanggapan yang diberikan kepada pemerintah.

Sedangkan pada aspek akuntabilitas, humas Kabupaten Bengkalis selalu terbuka dalam menjalankan program-programnya. Kedisiplinan juga ditunjukkan pada pembuatan laporan kegiatan yang dilaksanakan tepat waktu. Aspek responsivitas menghendaki agar pelayanan publik bisa memenuhi kepentingan masyarakat dengan keterbukaannya. Namun masih banyak juga faktor yang menghambat akuntabilitas berjalan dengan baik.

2. Faktor pendukung kinerja humas Kabupaten Bengkalis dalam mensosialisasikan program-program Pemerintah antara lain adalah adanya kerjasama dari pihak media massa maupun dari pihak instansi lainnya yang terkait serta kedisiplinan pegawai humas dalam menjalankan program-program yang telah dirancang.

3. Adapun faktor penghambat kinerja humas Kabupaten Bengkalis dalam mensosialisasikan program pemerintah adalah keberadaan Humas yang kurang memiliki keterampilan dan keahlian dibidang kehumasan dikarenakan oleh pendidikan yang dimiliki oleh Humas pemerintah kabupaten Bengkalis tidak relevan dengan tugas Humas pada umumnya. Sehingga menjadi suatu kendala dalam melakukan kegiatan sosialisasi.

B. Saran

Bidang kehumasan merupakan salah satu komponen penting dari lembaga-lembaga yang berhubungan dengan public baik itu lembaga public komersial maupun lembaga-lembaga pemerintahan. Oleh karenanya melalui skripsi ini peneliti menyarankan pada sub bagian kehumasan

1. Kepada pihak humas kabupaten Bengkalis dalam mensosialisasikan program pemerintah kepada masyarakat diharapkan agar lebih memperhatikan masalah masalah yang ada di lapangan khususnya mengenai keadaan masyarakat, perlu diketahui apakah informasi yang disampaikan telah diterima dan dipahami dengan baik oleh masyarakat. Karena tujuan dilakukannya sosialisasi adalah untuk memberikan informasi agar masyarakat mengerti dan paham mengenai program pemerintah serta dapat berpartisipasi.
2. Kepada humas pemerintah Kabupaten Bengkalis masih kurang memiliki pendidikan yang relevan dengan tugas dan fungsi kehumasan maka disarankan agar Humas pemerintah Kabupaten bengkalis mengikuti pendidikan dan pelatihan kehumasan agar dapat meningkatkan

keterampilan khusus mengenai tugas dan fungsi humas serta menambah wawasan berfikir sebagai seorang Humas.

3. Lebih mendayagunakan secara optimal sumber daya manusia melalui berbagai pelatihan atau Short Course dan sosialisasi sistem yang baru
4. Penambahan sarana dan prasarana pendukung kerja.

Daftar Pustaka

- Bonar SK, 1993, *Hubungan Masyarakat Modern*, Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan, 2004, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Desy Anwar, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (Karya Abditama, (Surabaya,2011).
- Departemen Pendidikan Nasional, 2005, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta, Balai Pustaka.
- Effendi, Onong Uchana, 2004, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung : Rosdakarya
- Mahmudi, 2005, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Penerbit Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPNP, Yogyakarta.
- Mangku, Anwar Prabu, 2006, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung : Rineka Cipta
- Meleong, Lexi J. 2004, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung : Rosdakarya.
- Miriam Budiarjo, 1998, *Menggapai Kedaulatan Rakyat*, Jakarta, Mizan.
- Moore, Fraizer, 2002, *Human Prinsip Kasus dan Masalah*, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Prawirosentono Suyadi, 1999, *Manajemen SDM Kebijakan Kinerja Karyawan Kiat Membangun Organisasi Kompetitif Menjelang Perdagangan Bebas Dunia*, Yogyakarta, BPF.
- Ruki, Achmad S, 2004, *Sistem Manajemen Kinerja*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka utama
- Ruslan, Rosady, 1999, *Manajemen Publik Relations & Media Komunikasi : Konsep dan Aplikasi*, Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- _____, 2008, *Metode Penelitian Publik Relations dan Komunikasi : Konsep dan Aplikasi* (edisi revisi), Jakarta : Raja Grafindo persada.
- Suyadi prawirasentoso, 1999, *Manajemen Sumber Daya Manusia “Kebijakan Kinerja Karyawan”*, Yogyakarta, BPF.
- Wibowo, 2007, *Manajemen Kinerja*, Jakarta : Raja Grafindo Perkasa.

Widjaja, 1993, *Komunikasi dan Humas*, Jakarta : Bumi Aksara

Undang-undang Otonomi Daerah tahun 1999

Peraturan Bupati Bengkalis tentang RPJMD.