

ANALISIS FUNGSI PUBLIC RELASI DAN PELAYANAN PUBLIK PADA BIRO UMUM DAN HUMAS KANTOR GUBERNUR MALUKU

ANDI FITRIYANI¹

ABSTRACT

The study aims to analyze the implementation of the public service and public relations function by the general bureau and public affairs of Moluccas Governor Office also to know the strategy of policies they were did. This study goes on July til September at the Moluccas Governor Office and get analyzed with descriptive qualitative methode. The results of this study shows that Humas and General Bureau at Kantor Gubernur Maluku was already used the functions of public service and public relations. It was knew in several activity and the strategy of policies within. Over all the policy strategics was formed as internal and external strategies. Eksternal strategies is about the promotoin and institution images. Than the internal strategies is about established relationship among the employees as harmony.

Key words: The function of public relations, communications Reciprocity, PR, government agencies.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis fungsi pelaksanaan pelayanan publik dengan hubungan masyarakat dan biro umum pada kantor Gubernur Maluku juga untuk mengetahui strategi kebijakan yang mereka lakukan. Penelitian ini berlangsung di Kantor GUBERNUR Maluku dan dianalisis dengan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fungsi pelayanan publik dan hubungan masyarakat dan Biro Umum di Kantor Gubernur Maluku sudah digunakan, ada beberapa kegiatan dan strategi kebijakan. dalam semua strategi kebijakan dibentuk strategi internal dan eksternal. Strategi eksternal adalah promosi dan institusi gambar. strategi internal tentang membentuk hubungan antara karyawan sebagai harmoni.

Kata-kata kunci: Fungsi *public relations*, komunikasi Timbal balik, Humas, instansi pemerintah.

A. Latar Belakang

Kegiatan *public relations* merupakan kegiatan komunikasi yang berbeda dengan kegiatan komunikasi lainnya. Kegiatan komunikasi dalam *public relations* mempunyai ciri-ciri tertentu. Hal ini disebabkan karena fungsi, sifat organisasi dari lembaga dimana *public relations* itu berada, sifat-sifat manusia yang terlibat terutama publik sasaran, faktor-faktor yang mempengaruhi, baik faktor *internal*

maupun *eksternal*, dan lain-lain yang bersifat khas.

Sifat khas komunikasi dalam *public relations* adalah *pertama*, komunikasi yang bersifat timbal balik (*two-way communication*). Sifat ini sangat penting dan mutlak ada dalam kegiatan *public relations*. *kedua*, kegiatan yang dilakukan terdiri atas penyebaran informasi, pelaksanaan persuasi dan pengkajian opini publik. *ketiga*, tujuan yang ingin dicapai adalah

tujuan organisasi itu sendiri. *Keempat*, sasaran yang dituju adalah publik di dalam dan di luar organisasi. *Kelima*, efek yang diharapkan adalah terjadinya hubungan yang harmonis antara organisasi dan publik.¹

Public relations mempunyai fungsi timbal balik yakni ke luar dan ke dalam. Fungsi ke luar (*eksternal*) adalah mengusahakan tumbuhnya sikap dan gambaran (*image*) publik yang positif terhadap segala tindakan dan kebijakan organisasi atau perusahaannya. Fungsi ke dalam (*internal*) adalah berusaha mengenali dan mengidentifikasi hal-hal yang dapat menimbulkan sikap dan gambaran yang negatif (kurang menguntungkan) dalam publik sebelum sesuatu tindakan atau kebijakan itu dijalankan.

Praktik *public relations* senantiasa berhubungan dengan banyak kelompok publik yang berbeda satu sama lain. Maka petugas *public relations* (humas) harus mengetahui sikap dan perilaku publik tersebut. Beragamnya kepentingan setiap khalayak menuntut program hubungan masyarakat khusus.

Pada hakikatnya *public relations* menjalankan usaha-usaha untuk mencapai hubungan yang harmonis antara suatu badan atau organisasi dengan publiknya. Kegiatan *public relations* merupakan usaha untuk menciptakan keharmonisan atau sikap budi yang menyenangkan antara badan dengan publiknya, serta memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap publiknya.

Public relations (humas) yang dilakukan instansi pemerintah, berbeda dengan instansi non pemerintah. Humas pada instansi pemerintah tidak mempunyai sesuatu yang dijualbelikan atau bersifat (*nonprofit oriented*). Kendati demikian, humas pada instansi pemerintah juga menggunakan periklanan dan publisitas untuk menyadarkan masyarakat atau khalayak ramai akan hal-hal yang berhubungan dengan kegiatan instansi yang bersangkutan.

Di dalam negara demokrasi seperti Indonesia, pemerintah selalu mengusahakan adanya hubungan yang harmonis antara pemerintah dengan rakyat. Melalui humas, pemerintah menjelaskan tindakan-tindakan dan kebijakan-kebijakannya dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Dapatlah dijelaskan bahwa humas (*public relations*) dalam dinas pemerintahan meliputi: kegiatan mempelajari hasrat kehendak dan aspirasi publik, kegiatan memberi nasihat tentang apa yang sebaiknya dikehendaki oleh publik, mengusahakan hubungan yang memuaskan di antara publik dan petugas-petugas pemerintah serta memberikan penerangan apa yang dikerjakan suatu dinas pemerintah.

Berdasarkan uraian di atas,peneliti ingin mengetahui: apakah pegawai kantor gubernur Maluku telah menerapkan fungsi dari *publik relations*? Selanjutnya apakah humas kantor gubernur Maluku juga menerapkan pelayanan publik yang berkualitas dalam memberikan pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat? Dan bagaimana strategi kebijakan humas kantor gubernur Maluku dalam meningkatkan

¹ Onong Effendy Uchjana, Human Relations dan Public relations, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1993, hal.23

pelayanan publik? Pertanyaan-pertanyaan inilah yang mendorong peneliti untuk melakukan penelitian di lapangan. Mengingat keterbatasan dan menghindari kajian penelitian yang sangat luas, maka peneliti akan membatasi penelitian ini pada fungsi *public relations* dengan mengambil judul “*Analisis Fungsi Public Relations dan Pelayanan Publik Pada Humas Kantor Gubernur Maluku*”.

B. Rumusan Masalah

Masalah-masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana penerapan fungsi *public relations* dan pelayanan publik yang dilakukan oleh pegawai Kantor Gubernur Maluku?
2. Bagaimana strategi kebijakan humas Kantor Gubernur Maluku dalam meningkatkan pelayanan publik?

C. Signifikansi Penelitian

Dari penelitian ini ada dua manfaat yang diharapkan. *Pertama*, penelitian ini dapat menambah pengetahuan kita tentang *public relations* dan pelayanan publik yang dilakukan oleh pegawai kantor gubernur Maluku serta mengkaji secara mendalam strategi kebijakan humas kantor gubernur Maluku dalam meningkatkan pelayanan publik. *Kedua*, memberi kontribusi kepada peneliti lain yang tertarik dengan masalah ini dengan perspektif yang berbeda.

D. Kajian Riset Sebelumnya

Penelitian yang disusun oleh Andi Fitriyani. Penelitian ini berjudul “Analisis Fungsi-Fungsi Public Relations dalam Membina Hubungan Antara PT. Eastern Pearl Flour Mills Dengan Distributor – Dialer di kota Makassar”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan fungsi-fungsi *public relations* dalam membina hubungan yang baik antara pihak produsen dalam hal ini PT. Eastern Pearl Flour Mills para distributor – dialernya.

E. Kerangka Teori

1. *Public Relations*

Hingga saat ini, belum ada defenisi *Public relations* (humas) yang dapat diterima semua pihak. Hal ini disebabkan oleh karena praktik *Public Relations* meliputi banyak kegiatan yang bertujuan untuk memajukan citra suatu perusahaan atau institusi. Akibatnya, seringkali *public relations* didefenisikan menurut orang yang melaksanakan atau mempraktekannya. Ada yang mendefenisikan *public relations* sebagai sebuah fungsi/disiplin manajemen/organisasi, bagian dari ilmu sosial, sebagai sebuah seni atau sebagai sebuah keterampilan.

Pandangan yang dikemukakan dalam Course in Public Relations for Employees yang diterbitkan oleh New York Central Railroad System mengenai *public relations* dan dikutip oleh Otto Lerbinger dalam bukunya *Information, Influence & Communications*, adalah sederhana

sekali. Atas pertanyaan : “Apakah Public Relations” itu? Dijawabnya :

a. “They are the contacts you make every day – on the job, and with your neighbours and friends. They are the words you speak, the smile on your face.”

b. “The public relations of any institution,” menurut seorang ahli public relations adalah “the sum of all the impressions people have regarding the institution.”²

J. H. Wright mengemukakan: “ *Modern PR is a planned program of policies and conduct that will build public confidence and increase public understanding.* (*Public Relations* yang modern adalah suatu rencana tentang kebijakan dan kepemimpinan yang akan menanamkan kepercayaan publik dan menambah pengertian mereka). “³

Pengertian lain dari *Public Relations* misalnya Edward L. Barnays seorang pelopor *Public Relations* di Amerika Serikat menjelaskan bahwa *public relations* mencakup 3 aspek, yakni: memberi informasi kepada masyarakat, mengajak masyarakat untuk mengubah sikap dan perilaku mereka, dan melakukan usaha-usaha untuk menyatukan sikap dan tindakan suatu organisasi dengan publiknya atau sebaliknya.⁴

Dalam kamus Amerika Webster’s Internasional Dictionary menyatakan bahwa praktik *Public Relations* adalah promosi untuk

²Oemi Abdurrachman, *Dasar-Dasar Public Relations*, PT CITRA ADITYA BAKTI, Bandung, Cet..X, 1993, hal.27

³ibid, hal.18

⁴Hamdan Adnan dan Hafied Cangara, *Prinsip-Prinsip Hubungan Masyarakat, Usaha Nasional*, Jakarta, 1996, hal.16

membina hubungan yang baik antara kelompok individu atau instansi dengan publik tertentu atau masyarakat umum melalui penyebaran informasi yang mudah dipahami. Hal ini sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Barneys tentang aspek dari *Public Relations*.

Beragamnya definisi *public relations* tidak hanya disebabkan perbedaan praktiknya, namun juga perbedaan latar belakang sosial budaya suatu negara, dimana *public relations* itu dilaksanakan. Frans Jefkins, seorang praktisi *public relations* asal Inggris mengatakan bahwa terdapat banyak perbedaan ide dan definisi *public relations* antara Amerika dan Inggris. Menurutnya, ide-ide *public relations* Amerika lebih tepat dipraktikan di Amerika sedangkan ide-ide *public relations* Inggris bisa dipraktikan hampir di semua negara.⁵

2. Fungsi Public Relations

Sebagai bagian dari sebuah organisasi dan manajemen dalam sebuah perusahaan, *Public Relations* identik dengan fungsi manajemen itu sendiri. Dikatakan memiliki fungsi manajemen artinya *public relations* melekat dan tidak lepas dari tugas manajemen yang bertujuan untuk membentuk citra baik (*good image*), kemauan baik (*goodwill*), toleransi (*tolerance*), kerjasama (*mutual symbiosis*), saling mempercayai (*mutual confidence*), saling pengertian (*mutual understanding*), dan saling menghargai (*mutual appreciation*). Semua itu dimaksudkan untuk

membina hubungan yang harmonis, baik ke dalam (*internal*) maupun ke luar (*eksternal*).

Adapun menurut Bertrand R, Canfield dalam Ruslan berpendapat bahwa terdapat tiga unsur utama yang terdapat di dalam tugas dan fungsi *public relations*, yakni:

- a. *it should serve the public's interes* (mengabdikan untuk kepentingan umum),
- b. *maintain good communication* (membangun komunikasi yang baik),
- c. *stress good morals and manners* (menekankan pada prinsip moral dan perilaku yang baik).

Unsur-unsur utama tersebut harus benar-benar diperhatikan dan dijalankan oleh praktisi *public relations*. hal itu diperlukan tidak saja demi menjaga citra perusahaan tetapi sekaligus demi memelihara citra praktisi *public relations* itu sendiri.⁶

3. Pelayanan Publik

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia itu sendiri. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah.

Pelayanan publik diartikan, pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dan selanjutnya menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN//2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.⁷

Selanjutnya pendapat lain menyangkut pelayanan publik diungkapkan oleh Fitzmimmons dan Fitzmimmons yang berpendapat bahwa terdapat lima indikator pelayanan publik, yaitu *reliability* yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar; *tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya; *responsiveness*, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat; *assurance*, yang ditandai tingkat perhatian

⁶ Rosady Ruslan, Praktik dan solusi Public Relations dalam Situasi Krisis dan Pemulihan Citra, Ghalia Indonesia, Jakarta 1995, hal.42

⁷ Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, dkk. REFORMASI PELAYANAN PUBLIK (Teori, Kebijakan, dan Implementasi), PT. Bumi Aksara, Jakarta, Cet. Keenam, 2011, hal.5

terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, dan empati, yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.⁸

F. Metode Penelitian

1. Lokasi dan waktu penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di kantor Gubernur Maluku jalan Raya Pattimura no. 1 Ambon. Adapun alokasi waktu yang digunakan dalam penelitian ini kurang lebih tiga bulan terhitung dari bulan Mei-Juli 2013.

2. Tipe penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan menjelaskan fenomena pada obyek penelitian dan variabel-variabel yang terkandung di dalamnya dalam bentuk pemaparan.

3. Teknik pengumpulan data

a. Observasi lapangan (*field research*)

- Observasi langsung; mengadakan pengamatan langsung di lapangan

- Data dari informan atau subyek yang dianggap representatif

b. Studi pustaka (*libraryresearch*)

Penelitian-penelitian terdahulu berupa karya tulis ilmiah dan buku-buku yang berkaitan dengan obyek kajian untuk mendapatkan teori dan dalil-dalil ilmiah dari para pakar yang dipakai untuk mendukung dan mempertajam analisis pembahasan.

G. Hasil Penelitian dan Pembahasan

A. Hasil Penelitian

Biro Umum DanHumas kantor gubernur Maluku mengemban visi terwujudnya kelancaran pelayanan tugas Biro Umum dan Humas secara efesien dan efektif dalam naungan otonomi daerah menuju terciptanya pelaksanaan urusan rumah tangga, tata usaha keuangan sekertariat, kearsipan dan protokol demi terselenggaranya pemerintahan menuju Good Governence.

1. Visi dan Misi

Adapun misi adalah:

1. Menciptakan kondisi kinerja yang aman, tertib dan harmonis untukmeningkatkan kinerja aparatur;
2. Mendorong dan memacu motivasi sumber daya aparatur dalam melaksanakan pelayanan publik baik dalam urusan tata usaha keuangan sekertariat pimpinan, urusan rumah tangga, keprotokolan serta hubungan masyarakat;
3. Membangun hubungan kemitraan baik secara internal dalam lingkup jajaran organisasi pemerintah daerah propinsi Maluku maupun secara eksternal dalam tugas tanggung jawab pelayanan kepada masyarakat atas kebijaksanaan pemerintah daerah.

⁸Ibid, hal. 7

2. Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi Biro Umum Dan Humas

1. Tugas Pokok

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 02 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Propinsi Maluku dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Propinsi Maluku, maka Biro Umum dan Humas mempunyai tugas membantu Asisten Tata kelola Pemerintahan dalam menyiapkan bahan penyusunan kebijakan pengelolaan urusan rumah tangga pimpinan dan kesekretariatan.

2. Fungsi

Dalam pasal 18 Peraturan Daerah Nomor 02 Tahun 2007 disebutkan bahwa untuk menyelenggarakan tugas Biro Umum dan Humas mempunyai fungsi:

- 1) Perumusan program bidang tata usaha keuangan, kerumahtanggaan dan hubungan masyarakat sesuai Rencana Strategis Pemerintah Daerah (FPJMD);
- 2) Pengkoordinasian dan fasilitasi pelaksanaan pembinaan tata usaha keuangan dan masyarakat;
- 3) Pengelolaan sarana dan prasarana Pemerintah Daerah;
- 4) Penyelenggaraan dan pengelolaan administrasi dan kearsipan sekretariat, serta

fasilitas pelayanan rumah tangga pimpinan dan rumah tangga sekretariat;

- 5) Pelaksana tata usaha;
 - 6) Pelaksanaan penataan, pengendalian dan evaluasi;
 - 7) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Asisten tata pemerintahan sesuai tugas dan fungsinya.
- ### 3. Struktur Organisasi

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 02 tahun 2007 tentang pembentukan Organisasi dan Tata kerja Struktur organisasi Biro Umum Dan Humas kantor gubernur Maluku di bawah oleh kepala Biro Umum dan Humas yang terdiri dari kepala bagian protokol, kepala bagian Humas dan kepala bagian TUK. Kepala bagian humas membawahi kasubag Data dan Informasi, kasubag Dokumentasi dan kasubag Bina kehumasan. Kasubag data dan informasi, kasubag Dokumentasi masing-masing membawahi dua orang staf dan kasubag Bina kehumasan membawahi tiga orang staf.

Terkait dengan penelitian ini yang ingin melihat penerapan fungsi publik relations dan pelayanan publik maka segala informasi yang dibutuhkan

diperoleh dari bagian humas yang juga sekaligus menjalankan fungsi-fungsi public relations. (selengkapnya struktur organisasi terlampir).

3. Karyawan

Hubungan yang terjalin antara pimpinan dan staf terjalin baik. Suasana kerja yang menyenangkan pun senantiasa diciptakan untuk meningkatkan pelayanan publik yang maksimal.

Pimpinan juga sangat memperhatikan pengembangan wawasan dan keahlian para pegawainya melalui program pelatihan. Saat ini, khusus di bagian Biro Umum dan Humas terdapat 11 orang pegawai, 9 orang berstatus PNS (Pegawai Negeri Sipil) dan 2 orang berstatus masih honorer.

4. Kedudukan *Public Relations*/ Humas di Kantor Gubernur Maluku

Mengenai kedudukan humas dalam lembaga pemerintah, Cutlip and Center dalam Rahmadi mengatakan bahwa idealnya humas itu dimasukkan ke dalam staf inti, langsung berada di bawah pimpinan (Decisions makers) atau top manager supaya lebih mampu dalam menjalankan tugasnya. Dengan posisi seperti itu humas dapat mengetahui langsung latarbelakang

dari suatu keputusan yang diambil oleh pimpinan lembaga sehingga humas langsung dapat bahan informasi untuk disampaikan kepada public yang bersangkutan. Jadi idealnya, humas itu berfungsi sebagai saluran langsung dari lingkungan dimana terjadi proses pengambilan keputusan kepada masyarakat agar keputusan yang dibuat itu dipahami dan diterima. Selain itu, humas juga berterus-terang menampung suara-suara atau tanggapan masyarakat mengenai kebijakan dan tindakan-tindakan yang diambil oleh instansi atau lembaga yang bersangkutan.

Berdasarkan struktur organisasi, bagian humas pada kantor gubernur Maluku berada dibawah Biro Umum dan Humas. Segala fungsi dari public Relations dilaksanakan atau dijalankan oleh bagian humas kantor Gubernur Maluku. Fungsi-fungsi Publik Relations yang dijalankan oleh kantor Gubernur Maluku tersebut berhubungan dengan upaya menjaga citra atau reputasi kantor tersebut di masyarakat.

Hal-hal yang ingin diraih oleh kantor gubernur Maluku antara lain; membentuk citra yang baik (goodwill), toleransi (tolerance), saling bekerjasama (mutual symbiosis), saling mempercayai (mutual confidence), saling memahami

(mutual understanding), dan saling menghargai (mutual appreciations).

Selain beberapa hal tersebut di atas yang ingin diraih, bagian humas kantor Gubernur Maluku melalui fungsi-fungsi Public Relations yang dijalankan bertujuan untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat.

5. Karakteristik Responden

Penelitian ini akan menjawab pertanyaan tentang penerapan fungsi Public relations dan pelayanan publik yang dijalankan oleh biro Umum dan Humas kantor Gubernur Maluku.

Terkait dengan instrumen penelitian, wawancara mendalam dan dokumentasi adalah cara yang digunakan untuk memperoleh data sehingga dapat diramu menjadi jawaban penelitian. Wawancara dilakukan kepada pegawai yang terkait dengan data yang dibutuhkan sesuai arah penelitian.

Terdapat 5 (lima) orang informan kunci yang menjadi sumber data. Kelimanya berasal dari bagian bagian Humas yang juga menjalankan dan melaksanakan fungsi dari public Relations dan pelayann publik.kelimanya adalah kepala Biro Umum dan Humas, kepala bagian humas, kasubag Data dan Informasi, Kasubag Dokumentasi, kasubag Bina

Kehumasan. Karakteristik informan kunci dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2.1 Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	f	%
Laki-laki	4	80%
perempuan	1	20%
Total	5	100

Penelitian ini melibatkan informan kunci laki-laki sebanyak 4 orang dan informan kunci perempuan 1 orang.Berdasarkan umur, informan kunci yang berusia di bawah 50 tahun diperoleh 4 informan kunci demikian juga bagi informan kunci yang berusia di atas 50 tahun diperoleh 1 informan kunci.

Tabel 2.2 Karakteristik Informan Kunci Berdasarkan Umur

Umur	F	%
<50	1	20
>50	4	80
Total	5	100

Untuk tingkat pendidikan, informan kunci terbagi atas dua tingkatan pendidikan. Masing-masing S1 sebanyak 2 informan kunci dan S2 sebanyak 2 orang. Distribusi informan kunci berdasarkan tingkat pendidikan

dapat dilihat pada tabel 2.3 di bawah ini:

Tabel 2.3 Karakteristik Informan Kunci Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan	F	%
S1	2	40
S2	3	60
Total	5	100

Karakteristik informan kunci Berdasarkan Suku juga penting untuk ditampilkan.

Tabel 2.4 Karakteristik Informan Kunci Berdasarkan Suku

Suku	F	%
Bugis	1	20
Ambon	4	80
Total	5	100

Dari tabel 2.4 di atas, diketahui bahwa informan kunci penelitian ini terdiri atas suku Bugis dan Ambon.

Distribusi informan kunci berdasarkan lamanya kerja dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.5 Karakteristik Informan Kunci Berdasarkan Lamanya Kerja

Lama Kerja	F	%
1-10 tahun	2	40

10-15 tahun	2	40
>15 tahun	1	20
Total	5	100

Berikut ini juga ditampilkan karakteristik informan yang merupakan staf/ pegawai yang nonposisi atau tidak memiliki jabatan. Jumlah informan ini sebanyak 12 orang

Tabel 2.6 Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	F	%
Laki-laki	9	57
perempuan	3	25
Total	12	100

Tabel 2.6 menunjukkan bahwa jumlah informan laki-laki banyak dibandingkan informan perempuan. Dari 12 informan, terdapat 9 laki-laki dan 3 perempuan.

Tabel 2.7 Karakteristik Informan Kunci Berdasarkan Umur

Umur	F	%
<30	8	67
>30	4	33
Total	12	100

Sedangkan informan berdasarkan umur, tabel di atas menunjukkan bahwa informan yang berumur di bawah 30 tahun sebanyak 8 orang, sedangkan informan yang berumur 30 tahun ke atas sebanyak 4 orang.

Ditinjau dari tingkat pendidikan, diperoleh data informan keseluruhannya adalah lulusan S1. Informan yang menjadi penguat dan penyeimbang data dari informan kunci ini tidak ada yang lulusan S2. Data tentang tingkat pendidikan ini dapat dilihat di bawah ini pada tabel 2.8.

Tabel 2.8 Karakteristik Informan Kunci Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan	F	%
S1	12	100
S2	0	0
Total	5	100

Dari sisi kesukuan, informan lebih banyak berasal dari suku Ambon, Buton dan yang paling kecil adalah suku Bugis. Angka yang paling mencolok dari kesukuan yang diperoleh adalah pada informan yang berasal dari Ambon sebanyak 8 orang, Buton sebanyak 3 orang dan Bugis sebanyak 1 orang.

Tabel 2.9 Karakteristik Informan Kunci Berdasarkan Suku

Suku	F	%
Ambon	8	67
Bugis	1	8
Buton	3	25
Total	12	100

Lama kerja para informan ini juga penting dicantumkan. Hal ini sangatlah relevan dicantumkan, sebab lama tidaknya seorang karyawan bekerja sangat berkorelasi dengan kemampuannya dalam mengetahui hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaannya.

Tabel 2.10 Karakteristik Informan Kunci Berdasarkan Lamanya Kerja

Lama Kerja	F	%
1-10 tahun		58
10-15 tahun	4	33
>15 tahun	1	9
Total	12	100

Tabel 2.10 menunjukkan bahwa masa kerja yang paling banyak dilakoni para informan penelitian adalah 1-10 tahun, yaitu sebanyak orang. Untuk masa kerja 10-15 tahun, sebanyak 4 orang sedangkan masa

kerja terlama yaitu 15 tahun ke atas hanya 1 informan.

Tabel 3. Distribusi jawaban informan terhadap penerapan fungsi publicrelations dan pelayan public yang dijalankan bagian Humas Kantor Gubernur Maluku

Jawaban informan	penerapan fungsi <i>public relations</i> dan pelayan public
Ya	9
Tidak	-
Tidak Tahu	3
Jumlah	12

Berdasarkan jawaban dari para informan pada tabel 3 di atas, dapat disimpulkan bahwa humas kantor gubernur Maluku telah menerapkan fungsi public relations dan pelayanan public. Dari 12 informan, yang memberi jawaban ya sebanyak 9 orang, jawaban tidak tahu sebanyak 3 orang.

B. Pembahasan

1. Penerapan Fungsi Public Relations dan Pelayanan Publik Yang Dilakukan Oleh Biro Umum Dan Humas Kantor Gubernur Maluku

Public relations/hubungan masyarakat (humas) mempunyai ruang lingkup (scope) kegiatan yang menyangkut banyak manusia (public, masyarakat dan khalayak) baik di dalam (public intern) maupun di luar (public ektern). Humas sebagai komunikator mempunyai fungsi ganda yaitu keluar memberi informasi kepada khalayak dan dari dalam menyerap reaksi dari khalayak. Organisasi atau instansi atau lembaga mempunyai tujuan dan kehendak untuk mencapai tujuan itu.

Salah satu bagian penting yang dapat membantu perusahaan atau lembaga dalam menjaga kestabilan dan kontinuitas perusahaan atau lembaga tersebut adalah bagian *public relations* atau humas. Reputasi, keberuntungan bahkan eksistensi lanjutan dari sebuah perusahaan atau lembaga dapat bergantung dari keberhasilan *public relations*/humas menafsirkan target publik untuk mendukung tujuan dan kebijakan dari perusahaan atau lembaga yang bersangkutan. Seorang public relations specialist menyajikan hal tersebut sebagaimana halnya seorang penasehat dalam bidang bisnis, asosiasi nonprofit, universitas, rumah sakit dan organisasi lainnya. Selain itu, mereka juga membangun dan memelihara hubungan positif dengan publik. Publik relations/humas mengurus fungsi-fungsi organisasi, seperti menghadapi media, komunitas dan konsumen, dalam hal ini publik yang dimaksud adalah publik internal maupun eksternal.

Seorang *publik relations*/humas juga mengatur dan mengumpulkan program-program

untuk memelihara dan mempertahankan kontak antara perwalian organisasi dan publik. Mereka mengatur speaking engagement, pidato untuk kepentingan perusahaan atau lembaga, membuat film, slide, atau presentasi visual lain dalam meeting dan merencanakan konvensi. Sebagai tambahan, mereka juga bertanggungjawab menyiapkan *annual report* dan menulis proposal untuk proyek-proyek yang beragam.

Petugas humas hendaknya memiliki sikap “terbuka” terhadap pelayanan pada khalayak. Perlu dihindari sikap pimpinan atau atasan yang sulit ditemui karena adanya prosedur atau birokrasi. Fungsi humas sangat membantu kelancaran pelayanan public. Setiap khalayak atau masyarakat harus dilayani secara baik dan tidak ada perbadaan. Jangan mempersulit apabila seseorang ingin mengadakan pertemuan, yang mungkin akan lebih terbuka seandainya dapat diberi kesempatan bertemu dengan pimpinan atau atasan.

Biro Umum dan Humas Kantor Gubernur Maluku dari penelitian yang peneliti lakukan telah menerapkan fungsi - fungsi dari public relations dan pelayanan publik dengan baik meskipun diakui oleh pihak institusi tersebut masih ada beberapa hal yang perlu dibenahi atau diperbaiki. Namun secara keseluruhan atau secara umum penerapan fungsi-fungsi public relations dan pelayan publik telah diterapkan dengan baik.

Penerapan fungsi-fungsi *public relations* dan pelayanan publik tersebut dapat dilihat dari Renstra (Rencana Strategis) Biro Umum dan humas. Rencana Strategis Biro Umum dan

Humas adalah suatu perencanaan yang bersifat strategis dengan pemikiran dan asumsi ke depan dan memperhatikan perjalanan masa lampau dan serta saat ini yang berorientasi pada hasil yang ingin dicapai selama kurun waktu satu sampai lima tahun secara berkesinambungan dengan memperhitungkan peluang dan kendala yang dihadapi. Rencana strategis setidaknya memuat visi, misi, tujuan, sasaran dan strategi yaitu cara mencapai tujuan dan sasaran yang dimaksud.

Selain dari rencana strategi (renstra), penerapan fungsi public relations dan pelayanan public yang dilakukan oleh Biro Umum dan Humas dapat juga dilihat pada program kegiatan Biro Umum dan Humas serta perjanjian kinerja/kesepakatan kinerja yang dituangkan dalam Dokumen Penetapan Kinerja yang merupakan komitmen kepala Biro Umum dan Humas untuk mewujudkan Target Kinerja Tahunan sesuai Dokumen Penetapan Kinerja dalam rangka mewujudkan pencapaian target jangka menengah yang wajib dilaksanakan.

Sejauh mana keberhasilan suatu organisasi/lembaga tergantung daripada upaya dan usaha serta kemampuan organisasi melaksanakan fungsi dari public relations/humas tersebut. Humas merupakan salah satu fungsi sebagai unsure pimpinan. Dengan demikian fungsinya adalah untuk menumbuhkan hubungan yang baik.

Eksistensi humas pada setiap lembaga/instansi merupakan suatu keharusan fungsional dalam rangka memperkenalkan kegiatan dan aktivitas kepada masyarakat.

Humas merupakan suatu alat untuk memperlancar jalannya interaksi serta penyebaran informasi kepada khalayak melalui berbagai media.

Memperhatikan betapa fungsi dan peran humas dalam suatu organisasi atau institusi, seyogyanya kehadiran humas bukan unit struktural yang kaku karena diikat oleh prosedur dan birokrasi yang ada, tetapi pada tempatnya berada langsung di bawah pimpinan atau sekurang-kurangnya ada hubungan langsung pada pimpinan tersebut. Sebaiknya petugas humas pun harus mempunyai segala permasalahan yang dihadapkan kepadanya.

2. Strategi Kebijakan Biro Umum Dan Humas Kantor Gubernur Maluku Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

Strategi pada hakekatnya adalah perencanaan dan manajemen untuk mencapai suatu tujuan. Namun, untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah saja, tetapi harus menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya.

Pemerintah dengan segala perangkatnya sebagai pilar utama penyelenggara negara semakin dihadapkan kepada kompleksitas global. Peranannya harus mampu dan cermat serta proaktif mengakomodasi segala bentuk perubahan. Kondisi tersebut sangat memungkinkan karena aparatur berada pada posisi sebagai perumus dan penentu daya

kebijakan, serta sebagai pelaksana dari segala peraturan melalui hirarki yang lebih tinggi sampai kepada hirarki yang terendah.

Dalam pelayanan publik, efektivitas dan efisiensi saja tidak dapat dijadikan patokan. Diperlukan ukuran lain yaitu keadilan, sebab tanpa ukuran ini ketimpangan pelayanan tidak dapat dihindari. Pentingnya ukuran ini juga memperhatikan bahwa birokrasi publik cenderung menetapkan target dan dalam pencapaian target, mereka cenderung menghindarikelompok miskin, rentan dan terpencil. Sementara itu telah umum diketahui bahwa antara efisiensi dan efektivitas merupakan *the big trade off*. Ketika pemerintah memacu efisiensi, pelayanan publik untuk lapisan bawah, miskin dan terpencil yang biasanya diabaikan.

Hubungan masyarakat pemerintahan pada dasarnya tidak bersifat politis. Bagian hubungan masyarakat (humas) dibentuk untuk mempublikasikan atau mempromosikan kebijakan-kebijakan pemerintah. Memberikan informasi secara teratur tentang kebijakan, rencana-rencana, serta hasil kerja intitusi serta memberikan pengertian kepada masyarakat tentang peraturan dan perundang-undangan dan segala sesuatunya yang berpengaruh terhadap masyarakat. Hubungan masyarakat pemerintah juga harus memungkinkan untuk memberi masukan dan saran bagi pejabat.

Salah satu faktor penting untuk mensukseskan penyelenggaraan kebijakan-kebijakan pemerintah propinsi Maluku adalah dengan memaksimalkan peran humas pemerintah

dalam mensosialisasikan segala bentuk kegiatan-kegiatan kepada masyarakat dan menyampaikan informasi tentang kebijakan-kebijakan pemerintah yang telah ditentukan.

Menurut penuturan kepala humas kantor gubernur Maluku, John M. Hursepuny bagian humas juga merumuskan beberapa Strategi kehumasan yang digunakan oleh pemerintah propinsi maluku dalam meningkatkan pelayanan publik yang menyangkut beberapa hal yaitu:

1. Secara taktis dalam jangka pendek, humas/ *public relations* 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 public sebagai upaya “menyamakan persepsi” dengan tujuan dan maksud dari instansi/lembaga yang bersangkutan.
2. Secara strategis (jangka panjang) humas/ *public relations* instansi pemerintah berperan aktif dalam proses pengambilan keputusan (decision making proses), dalam memberikan sumbang saran, gagasan, dan ide yang kreatif serta cemerlang untuk mensukseskan program kerja lembaga yang bersangkutan, hingga mampu menunjang keberhasilan pembangunan nasional jangka

panjang serta mendorong melalui kerjasama dan mendapat dukungan masyarakat.

Selanjutnya John M. Hursepuny juga mengatakan bahwa landasan hukum yang digunakan oleh bagian humas kantor gubernur Maluku dalam meningkatkan pelayanan publik berpijak dari kebijakan pemerintah seperti:

- a. Instruksi presiden (Inpres) No. 1 tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
- b. Surat Keputusan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum;
- c. Instruksi presiden (Inpres) No. 5 Tahun 1984 Tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha;
- d. Surat edaran menko Wasbangpan No. 56/wasbangpan/6/98 tentang langkah-langkah nyata memperbaiki Pelayanan Masyarakat. Instruksi mendagri No. 20/1996;
- e. Surat Edaran Menkowasbangpan No. 56/MK. Wasbangpan/6/98; Surat Menkowasbangpan No. 145/MK/Waspan/3/1999; hingga Surat Edaran Mendagri No. 503/125/PUOD/1999, yang kesemuanya bermuara pada peningkatan kualitas pelayanan;

- f. Keputusan menpan No. 81/1993 tentang Pedoman tatalaksana Pelayanan Umum;
- g. Surat Edaran Depdagri No. 100/o5o/OTDA tentang Pelaksanaan Kewenangan Wajib dan Standar Pelayanan Minimum pada tahun 2002;
- h. Kep. Menpan No: 63/KEP/M.Pan/o/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Pembenahan sistem pelayanan aparatur sekarang ini harus menjadi prioritas, bagaimanapun pelayanan aparatur akan menentukan hidup matinya aktivitas publik.

Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada.

_____ 2010. *Metode Penelitian Public Relations Dan Komunikasi*. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada.

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara.

Siswanto, Bambang. 1992. *Hubungan Masyarakat: Teori dan Praktek*. Jakarta: Bumi Aksara.

Tubbs, Stewart L dan Sylvia Moss.2001. *Human Komunikasi; Konteks-Konteks Komunikasi*, terj. Deddy Mulyana dan Gembirasari. Bandung : PT. Rosdakarya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrachman, Oemi. 1993. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Adnan, Hamdan dan Hafied Cangara. 1996. *Prinsip-Prinsip Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Usaha Nasional
- Arifin, Anwar. 2008. *Ilmu Komunikasi: Sebuah Pengantar Ringkas*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Butterick, Keith. 2012. *Pengantar Public Relations: Teori dan Praktek*. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada.
- Iriantara, Yosol dan A. Yani Surachman. 2006. *Public Relations Writing: Pendekatan Teori dan Praktek*. Bandung : Simbiosis Rekatama Media.
- Ruslan, Rosady. 2005. *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*.