

**PERAN HUMAS PEMERINTAH DALAM MENGELOLA DAN  
MENYAMPAIKAN INFORMASI KEPADA MASYARAKAT**

**(Studi Pada Bagian Humas dan Protokol Pemerintah Kota Kediri)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Menempuh Ujian Skripsi  
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**Oleh:**

**PRISKA SANDRA YUWANA**

**NIM. 0910310097**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK**

**MALANG**

**2013**

## MOTTO

*NIKMAT SEKECIL APAPUN UCAPKAN*

*“ALHAMDULILLAH”*

*“Dan terhadap nikmat Tuhanmu, hendaklah engkau nyatakan dengan bersyukur” (QS AD-Dhuha: 11)*

*“Temukan kebahagiaan hari ini dengan bersyukur dari hal-hal kecil yang akan menuntun kamu esok meraih hal-hal besar” (Mario Teguh)*



## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : PERAN HUMAS PEMERINTAH DALAM MENGELOLA  
DAN MENYAMPAIKAN INFORMASI KEPADA  
MASYARAKAT (Studi pada Bagian Humas dan Protokol  
Pemerintah Kota Kediri)

Disusun Oleh : Priska Sandra Yuwana

NIM : 0910310097

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

Konsentrasi : -

Malang, 3 Juni 2013

### Komisi Pembimbing

Ketua



**Dr. Suryadi, MS**

**NIP. 19601103 198703 1 003**

Anggota



**Drs. Muhammad Shobaruddin, MA**

**NIP. 19590219 198601 1 001**

## TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 11 Juli 2013

Jam : 10.00

Skripsi atas nama : Priska Sandra Yuwana

Judul : Peran Humas Pemerintah Dalam Mengelola Dan  
Menyampaikan Informasi Kepada Masyarakat (Studi pada  
Bagian Humas dan Protokol Pemerintah Kota Kediri)

## DAN DINYATAKAN LULUS

### MAJELIS PENGUJI

Ketua



**Dr. Suryadi, MS**  
NIP. 19601103 198703 1 003

Anggota



**Drs. Muhammad Shobaruddin, MA**  
NIP. 19590219 198601 1 001

Anggota



**Drs. Heru Ribawanto, MS**  
NIP. 19520911 197903 1 002

Anggota



**Farida Nurani, S.Sos, M.Si**  
NIP. 19700721 200501 2 001



## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat2 dan pasal 70)

Malang, 26 Juni 2013



Priska Sandra Yuwana

0910310097

## RINGKASAN

Yuwana, Priska Sandra. 2013. Peran Humas Pemerintah Dalam Mengelola Dan Menyampaikan Informasi Kepada Masyarakat (Studi pada Bagian Humas dan Protokol Pemerintah Kota Kediri), Dr. Suryadi, MS, Drs. Muhammad Shobaruddin, MA.

---

Penelitian ini dilakukan untuk melihat bagaimana sejauh ini peran Humas pemerintah Kota Kediri dalam mengelola dan menyampaikan informasi kepada masyarakat. Adanya UUD Keterbukaan Informasi Publik (KIP) Nomor 14 Tahun 2008 serta tingginya kebutuhan informasi masyarakat, Humas pemerintah dituntut untuk melaksanakan kegiatan pelayanan informasi secara maksimal. Peran penting Humas pemerintah Kota Kediri semakin berat dikarenakan Kota Kediri belum membentuk Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (PPID) dan terganggunya website pemerintah Kota Kediri yang menghambat penyampaian informasi kepada masyarakat. Penelitian ini mengangkat dua permasalahan yaitu, Pertama bagaimana peran Humas pemerintah Kota Kediri dalam mengelola dan menyampaikan informasi kepada masyarakat. Kedua, apakah faktor yang mendukung dan menghambat peran Humas pemerintah Kota Kediri dalam mengelola dan menyampaikan informasi kepada masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan peran Humas pemerintah Kota Kediri dalam mengelola dan menyampaikan informasi cukup memadai. Kegiatan Humas dalam mengelola dan menyampaikan informasi yaitu, mengumpulkan informasi yang bersumber dari Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Pemerintah Kota Kediri. Menyimpan informasi menggunakan sarana rak berkas dan hardisk. Dalam penggunaannya masyarakat dan pers dapat memperoleh informasi sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh Humas pemerintah Kota Kediri. Sedangkan penyampaian informasi berupa penyelenggaraan pembangunan dan pemerintahan daerah dilakukan secara langsung dan tidak langsung melalui media cetak, radio, televisi, website dan kelompok informasi masyarakat dengan pedoman UUD Keterbukaan Informasi Publik (KIP). Kegiatan penyampaian informasi dilakukan dengan menggunakan standar penyampaian informasi untuk mencapai keberhasilan proses penyampaian informasi kepada masyarakat.

Saran yang diberikan dalam penelitian ini adalah isi website pemerintah terutama informasi seputar pemerintah dan Kota Kediri perlu dilakukan pembaharuan secara menyeluruh. Untuk penyaluran majalah Barometer hendaknya tidak hanya disalurkan kepada dinas-dinas saja, tetapi disalurkan kepada masyarakat luas dengan memasukkan *file* majalah dalam website pemerintah. Humas Pemerintah Kota Kediri hendaknya mengembangkan pegawai dalam *on the job training*. Dan meningkatkan koordinasinya dengan SKPD agar dapat memberikan lebih banyak informasi sehingga informasi yang diberikan dapat segera dibantu dalam penyebarannya.

Kata kunci: Humas Pemerintah, Mengelola Informasi, Menyampaikan Informasi



## SUMMARY

Yuwana, Priska Sandra. 2013. The Role of Government Public Relations in Managing and Disseminating Information to the Public (A Study at Public Relations and Government Protocol Division of Kediri City), Dr. Suryadi, MS, Drs. Muhammad Shobaruddin, MA.

---

This research is to see how far is the role of the governmental Public Relations of Kediri City in the local information division in managing and disseminating the information. Act No. 14 Year 2008 about Public Information Transparency (KIP) and community needs of the information, requires governmental public relations to maximize the information related service. However, the role of the governmental public relations in Kediri City is more challenging because Kediri City is not yet establishing Documentation and Information Management Functionary (PPID) and governmental website of Kediri City is still highly subjected to the disturbance thus causing the difficulty in disseminating the information to the public. Two problems of research are determined. First is how is the role of the governmental public relations of Kediri City in managing and disseminating the information to the public. Second is what factors are supporting and constraining the governmental public relations of Kediri City in managing and disseminating the information to the public.

Result of research indicates that Public Relations Government of Kediri City the role of managing and disseminating information to the public is suffice. Public Relations Government of Kediri City involves many activities related to the management and dissemination of information. The collection of information is sourced from SKPD of the government of Kediri City. The storage of information is using archive shelf and hard discs. The related organization and the public get obtain information based on the procedure determined by Public Relations Government of Kediri City. The dissemination of information activities is directly and indirectly through such as radio, printing, television, website and public information group with appropriate of Act about Public Information Transparency (KIP). The dissemination of information use of delivery standard to ensure the successful dissemination of information to the public.

Suggested which given in this research that contents in the government website is updated in sustainable manner, especially for the information about the government and Kediri City. The magazine "Barometer" shall not be only delivered to certain officials, but also published for wide public and input file of magazine in the government website. Public Relations Government of Kediri City must developing employees on the job training. The Division shall also improve the coordination with SKPD to obtain more information and to facilitate the dissemination of this information.

Keywords: Governmental Public Relations, Managing, Disseminating Information

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis pada akhirnya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Peran Humas Pemerintah Dalam Mengelola Dan Menyampaikan Informasi Kepada Masyarakat”** (Studi Pada Bagian Humas Dan Protokol Pemerintah Kota Kediri) ini dengan baik.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang disusun sebagai syarat yang harus ditempuh untuk memperoleh gelar sarjana pada jurusan Ilmu Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Kedua orang tua dan kakak yang telah memberikan doa yang tulus, dukungan moral dan material dalam menyelesaikan studi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS. selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Dr. Mr. Khairul Muluk, S.Sos, M.Si. selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Bapak Dr. Suryadi, MS. selaku Ketua komisi pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Drs. M. Shobaruddin, MA. selaku Anggota komisi pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh pegawai Bagian Humas Dan Protokol Pemerintah Kota Kediri atas kerjasama dan telah meluangkan waktu untuk membantu penulis selama penelitian ini.



7. Seluruh Bapak-Ibu Dosen Fakultas jurusan Ilmu Administrasi terutama jurusan Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis sebagai bekal untuk terjun di lingkungan masyarakat pada masa yang akan datang.
8. Teman-teman Administrasi Publik angkatan 2009, terima kasih atas segala semangat, dukungan dan doa yang diberikan.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan yang telah membantu penulisan skripsi ini, penulis ucapkan terima kasih banyak.

Akhir kata hanya ini yang dapat penulis sampaikan. Semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat yang sebaik-baiknya bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, Juli 2013

Penulis



## DAFTAR ISI

<b>MOTTO</b>	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b>	
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI</b>	
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI</b>	
<b>RINGKASAN</b> .....	v
<b>SUMMARY</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Kontribusi Penelitian .....	6
E. Sistematika Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Good Governance .....	9
1. Pengertian <i>Good Governance</i> .....	9
2. Karakteristik <i>Good Governance</i> .....	11
B. Humas di Lingkungan Pemerintah .....	12
1. Pengertian Humas Pemerintah .....	13
a. Humas Pemerintah Pusat .....	14
b. Humas Pemerintah Daerah .....	15
2. Peran Dan Fungsi Humas Pemerintah .....	15
3. Tugas Humas Pemerintah .....	17
4. Media Humas Pemerintah .....	18
5. Humas Pemerintah Dan Pers .....	20
6. Kendala Humas Pemerintah .....	21
C. Informasi .....	23
1. Pengertian Informasi .....	23
2. Kualitas Informasi .....	25
3. Jenis-Jenis informasi .....	26
D. Pengelolaan Informasi .....	28
E. Komunikasi .....	31
F. Penyampaian Informasi Humas .....	32
1. Proses penyampaian Informasi .....	32
2. Standar Penyampaian Informasi .....	33
G. Penelitian Terdahulu .....	37

**BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....39

B. Fokus Penelitian .....40

C. Lokasi Dan Situs Penelitian .....41

D. Sumber Data .....41

E. Teknik Pengumpulan Data .....42

F. Instrumen Penelitian .....44

G. Analisis Data .....45

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Lokasi Dan Situs .....47

    1. Gambaran Umum Kota Kediri .....47

        a. Visi Misi Kota Kediri .....48

        b. Organisasi Pemerintahan Daerah .....50

        c. Kondisi Ekonomi .....52

    2. Gambaran Umum Bagian Humas Dan Protokol Kota Kediri .....54

        a. Struktur Organisasi Bagian Humas Dan Protokol .....54

        b. Visi Dan Misi Humas Dan Protokol .....54

        c. Tugas Dan Fungsi Humas Dan Protokol .....55

        d. Rencana Kerja Humas dan Protokol .....56

        e. Pencapaian Kinerja Bagian Humas Dan Protokol .....58

B. Penyajian Data Fokus Penelitian .....60

    1. Peran Humas Pemerintah Dalam Mengelola Dan Menyampaikan Informasi Kepada Masyarakat .....60

        a. Mengelola Informasi .....60

            1) Pengumpulan Informasi .....60

            2) Penyimpanan Informasi .....62

            3) Penggunaan Informasi .....63

        b. Menyampaikan Informasi .....65

            1) Jenis Informasi Yang Disampaikan .....65

            2) Cara Penyampaian .....66

            3) Media Yang Digunakan .....67

            4) Standar Penyampaian Informasi .....74

    2. Faktor Pendukung Dan Penghambat Peran Humas Pemerintah Dalam Mengelola Dan Menyampaikan Informasi Kepada Masyarakat .....78

        a. Faktor Pendukung .....79

            1) Keterlibatan Masyarakat Dalam Menyampaikan Informasi .....79

            2) Kerjasama Dengan Media .....80

            3) Sarana Dan Prasarana .....82

        b. Faktor Penghambat .....84

            1) Sumber Daya Manusia .....84

            2) Kurang Lancarnya SKPD Dalam Memberikan Informasi .....86





C. Pembahasan.....	88
1. Peran Humas Pemerintah Dalam Mengelola Dan Menyampaikan Informasi Kepada Masyarakat .....	89
a. Mengelola Informasi .....	90
1) Pengumpulan Informasi.....	90
2) Penyimpanan Informasi.....	91
3) Penggunaan Informasi .....	93
b. Menyampaikan Informasi.....	94
1) Jenis Informasi Yang Disampaikan.....	94
2) Cara Penyampaian .....	97
3) Media Yang digunakan .....	98
4) Standar Penyampaian Informasi .....	102
2. Faktor Pendukung Dan Penghambat Peran Humas Pemerintah Dalam Mengelola Dan Menyampaikan Informasi Kepada Masyarakat .....	105
a. Faktor Pendukung.....	105
1) Keterlibatan Masyarakat Dalam Menyampaikan Informasi.....	105
2) Kerjasama Dengan Media.....	106
3) Sarana Dan Prasarana .....	107
b. Faktor Penghambat.....	107
1) Sumber Daya Manusia.....	108
2) Kurang Lancarnya SKPD Dalam Memberikan Informasi .....	108
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	110
B. Saran .....	111
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>113</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

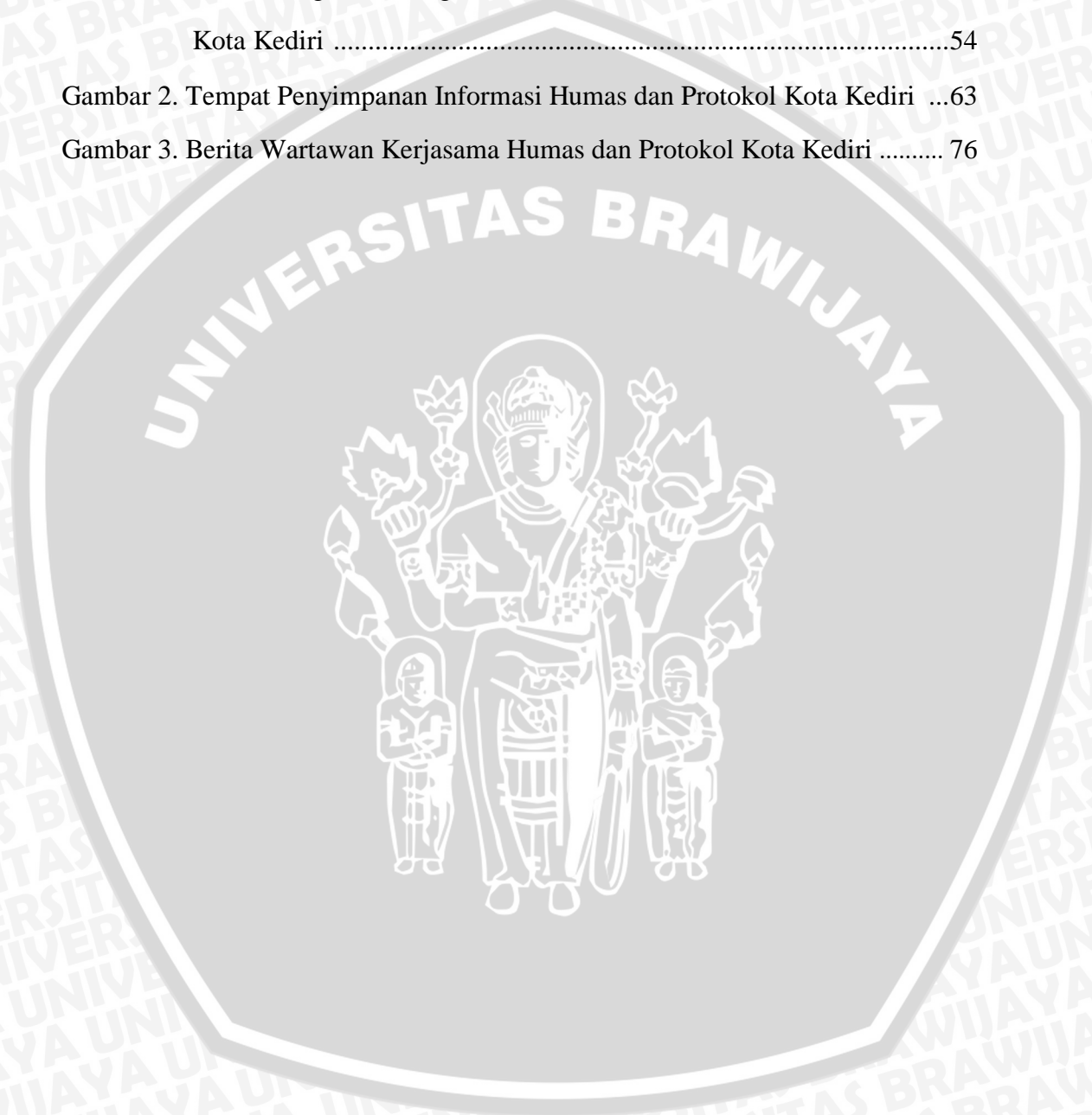
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi Bagian Humas dan Protokol Pemerintah

Kota Kediri .....54

Gambar 2. Tempat Penyimpanan Informasi Humas dan Protokol Kota Kediri ...63

Gambar 3. Berita Wartawan Kerjasama Humas dan Protokol Kota Kediri ..... 76



**DAFTAR TABEL**

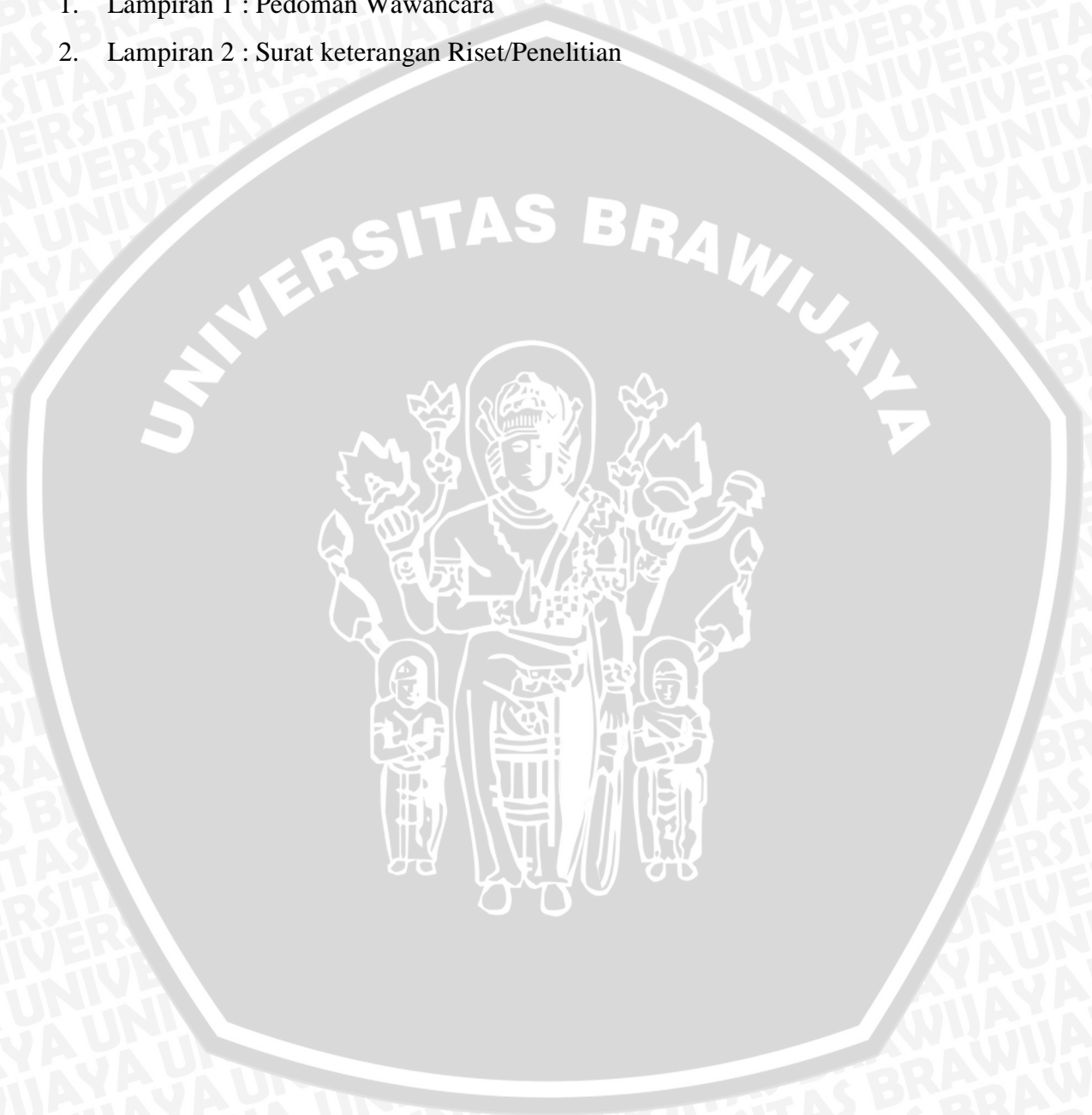
Tabel 1. Jumlah Penduduk Per 31 Desember 2011 .....	48
Tabel 2. Rencana Kerja Bagian Humas dan Protokol Kota Kediri Tahun 2013 .....	57
Tabel 3. Capaian Kinerja SKPD Bagian Humas dan Protokol Pemerintah Kota Kediri 2012 Bidang Komunikasi dan Informasi .....	58
Tabel 4. Muatan berita Tabloit Barometer Bagian Humas Pemerintah Kota Kediri Vol. 4 Edisi I Tahun 2013 .....	68
Tabel 5. Laporan Jam Tayang Liputan Kegiatan WaliKota Kediri Januari 2013.....	70
Tabel 6. Daftar Nama-Nama Wartawan Media Cetak dan Elektronik Kerjasama Bagian Humas dan Protokol Pemerintah Kota Kediri 2012 .....	81
Tabel 7. Daftar Inventaris Bagian Humas dan Protokol Tahun 2013 .....	83
Tabel 8. Jumlah Total SDM.....	85
Tabel 9. SDM Berdasar Golongan dan Pangkat.....	85
Tabel 10. SDM Berdasar Tingkat Pendidikan .....	86





## DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 : Pedoman Wawancara
2. Lampiran 2 : Surat keterangan Riset/Penelitian



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Lengsernya kepemimpinan Presiden Soeharto yang ditandai dengan peristiwa reformasi pada tahun 1998 menjadikan awal baru dalam kehidupan bernegara dan berbangsa di Indonesia. Hal ini dikarenakan pemerintah Indonesia yang memperoleh banyak tuntutan dan perubahan dari masyarakat akan terselenggaranya negara demokrasi yaitu kekuasaan dari, oleh, dan untuk rakyat dengan mengikutsertakan masyarakat dalam berbagai kegiatan pembangunan, serta perubahan penyelenggaraan pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah.

Salah satu tuntutan perubahan pada penyelenggaraan pemerintahan adalah adanya kebebasan aliran informasi dari instansi publik kepada masyarakat luas. Untuk menjawab tuntutan perubahan tersebut, pemerintah terus memperbaiki kinerja dan mutu pelayanan publik dengan penyelenggaraan pemerintahan yang terbuka dalam menyediakan serta memberikan informasi secara cepat, jelas dan benar mengenai kinerja dan kebijakan yang diambil oleh pemerintah kepada masyarakat, dengan tujuan agar memperoleh dukungan dan menciptakan kepercayaan publik. Untuk itu, penyelenggaraan pemerintahan disesuaikan dengan paradigma pemerintahan dewasa ini, dengan mengedepankan prinsip *good governance* (kepemerintahan yang baik) salah satunya penerapan prinsip transparansi. Adanya transparansi di instansi pemerintah bukan hanya sekedar

pemberian informasi kepada publik akan tetapi, disisi lain dapat membangun akuntabilitas dan partisipasi publik.

Dengan penerapan transparansi di instansi publik dimaksudkan memberikan pengetahuan penting terhadap masyarakat untuk memahami informasi yang ada, hal ini diperkuat adanya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) yang sudah berlakuan pada bulan Mei 2010. Dalam Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 menyebutkan informasi publik adalah “informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan atau diterima oleh suatu Badan Publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan atau penyelenggara dan penyelenggaraan Badan Publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang ini serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik”.

Dijelaskan pula dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik sangat penting sebagai landasan hukum yang berkaitan dengan:

- a. Hak setiap orang untuk memperoleh informasi
- b. Kewajiban badan publik menyediakan dan melayani permintaan informasi secara cepat, tepat waktu, biaya ringan/proposional, dan cara sederhana
- c. Pengecualian bersifat ketat dan terbatas;
- d. Kewajiban badan publik untuk membenahi sistem dokumentasi dan pelayanan informasi

Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) dijadikan sebagai dasar aturan yang menjadikan masyarakat sebagai tujuan dan sasaran utama untuk memperoleh informasi publik. Ketersediaan informasi publik merupakan hak asasi seluruh warga masyarakat untuk melakukan berbagai kegiatan dalam



kehidupannya, menciptakan pemahaman publik, melaksanakan pengawasan terhadap berbagai aktivitas dan kebijakan pemerintah sehingga merupakan suatu kewajiban bagi pemerintah untuk memberikan pelayanan pemberian informasi.

Kebutuhan masyarakat akan informasi yang semakin tinggi menjadikan pemerintah daerah untuk terus melaksanakan tugasnya secara maksimal terutama untuk kelancaran informasi daerah. Oleh karena itu, melalui suatu unit atau bagian Hubungan Masyarakat (Humas) yang terdapat dalam struktur organisasi pemerintah digunakan untuk menjamin kelancaran arus informasi dan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Pedoman Pelaksanaan Tugas Kehumasan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintah Daerah mendefinisikan “Hubungan Masyarakat Pemerintah yang selanjutnya disebut Humas Pemerintah adalah aktivitas lembaga dan atau individu penyelenggara pemerintahan yang melakukan fungsi manajemen dalam bidang komunikasi dan informasi kepada publik, pemangku kepentingan dan sebaliknya”

Humas pemerintah digunakan sebagai jembatan yang menghubungkan antara kepentingan pemerintah dengan kepentingan masyarakat, selain itu juga menjalin kerjasama dengan instansi terkait yang dapat mendukung pelaksanaan tugasnya. Humas memiliki kewajiban untuk menjaga citra organisasinya agar dapat membentuk opini positif masyarakat dengan selalu memberikan informasi pemberitaan daerah melalui berbagai macam media.

Begitu pentingnya peran dan fungsi Humas maka, keberhasilan Humas juga dipengaruhi oleh berbagai faktor salah satunya adalah kemampuan praktisi Humas

sebagai penggerak aktivitas kehumasan. Menurut Jefkins (1995:20-21) praktisi Humas yang baik adalah memiliki kemampuan dalam hal berkomunikasi yang baik dan memiliki akses informasi yang seluas-luasnya.

Terlebih lagi dengan perkembangan teknologi, informasi dan komunikasi yang semakin canggih sebagai penunjang kelancaran pekerjaan pemerintah terutama yang berkaitan dengan informasi, sehingga adanya teknologi canggih memudahkan akses dan media informasi untuk publik. Perkembangan teknologi canggih membuat instansi publik terus melengkapinya sarana akses pengelolaan dan penyampaian informasi secara inovatif melalui media teknologi canggih yang diharapkan dapat mencapai kinerja optimal mewujudkan transparansi publik.

Kebutuhan informasi masyarakat yang tinggi ditunjang dengan adanya undang-undang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) pemerintah Kota Kediri melalui bagian Humas terus meningkatkan tugasnya. Humas Pemerintah Kota Kediri dijadikan corong informasi oleh masyarakat dan media di Kota Kediri dalam era keterbukaan informasi publik ini. Terlebih saat ini Kota Kediri masuk dalam daftar delapan Kabupaten/Kota di Jawa Timur yang belum membentuk PPID (Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi) sehingga, ketersediaan informasi publik berjalan tidak maksimal. Akibatnya Humas pemerintah Kota Kediri memegang tugas besar dalam ketersediaan informasi daerah (<https://www.radjawarta.com/delapan-kabupatenkota-di-jatim-belum-bentuk-ppid>)

Tugas Humas dalam menyampaikan informasi semakin berat terlebih salah satu media yang digunakan Humas yaitu website resmi pemerintah Kota Kediri



tidak bisa diakses diduga karena ulah *hacker*. Sehingga website pemerintah yang digunakan sebagai sarana media penyampaian informasi kepada masyarakat tidak bisa diakses serta mengakibatkan lumpuhnya arus informasi dan mengakibatkan terhambatnya pekerjaan praktisi Humas dalam mengelola isi website tersebut.

(<http://www.kedirijaya.com/2012/01/28/tidak-bisa-dipakai-website-pemerintah-kota-kediri-berubah-nama.html>)

Dengan adanya permasalahan tersebut menjadikan penghambat bukan hanya pelaksanaan aktivitas Humas dan pemerintah Kota Kediri sebagai penyedia informasi sekaligus menjalankan keterbukaan informasi publik tetapi juga menghambat masyarakat umum dalam memenuhi kebutuhan akan informasi pemerintah Kota Kediri. Oleh karena itu, peran dan fungsi Humas di bidang keinformasian daerah sangat dibutuhkan oleh masyarakat dan pihak pers yang menjadi media penyalur informasi untuk masyarakat luas. Maka berdasarkan uraian di atas penulis memilih judul **“Peran Humas Pemerintah Dalam Mengelola Dan Menyampaikan Informasi Kepada Masyarakat”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah, maka dirumuskanlah masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peran Humas Pemerintah Kota Kediri dalam mengelola dan menyampaikan informasi kepada masyarakat?
2. Apakah faktor yang mendukung dan menghambat peran Humas Pemerintah Kota Kediri dalam mengelola dan menyampaikan informasi kepada masyarakat?



### C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang ditetapkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan mendiskripsikan peran Humas Pemerintah Kota Kediri dalam mengelola dan menyampaikan informasi kepada masyarakat.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mendukung menghambat peran Humas Pemerintah Kota Kediri dalam mengelola dan menyampaikan informasi kepada masyarakat.

### D. Kontribusi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

#### a. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan wawasan untuk publik bahwa Bagian Humas Dan Protokol Pemerintah Kota Kediri mempunyai peran yang sangat penting dalam mengelola dan menyampaikan informasi daerah kepada masyarakat.

#### b. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan bagi penulis mengenai berbagai kegiatan yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota Kediri dalam menjalankan peran mengelola dan menyampaikan informasi kepada masyarakat.

c. Bagi Humas dan Protokol Pemerintah Kota Kediri

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh Humas Pemerintah Kota Kediri sebagai bahan masukan dan pertimbangan untuk dapat meningkatkan peran dan kinerja yang diemban dalam kegiatan mengelola dan menyampaikan informasi kepada masyarakat.

### **E. Sistematika Penulisan**

Secara garis besar sistematika penulisan dari masing-masing bab adalah sebagai berikut:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab berisikan uraian secara umum mengenai latar belakang penelitian dan alasan judul tersebut diambil, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian dan sistematika penulisan.

#### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini berisikan uraian teori-teori, pendapat para ahli dan karya ilmiah dari buku serta jurnal yang berkaitan yang berfungsi sebagai alternatif pemecahan masalah dalam penelitian.

#### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini diuraikan tentang jenis penelitian yang digunakan, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian serta analisis data yang digunakan.

#### BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisikan data-data yang diperoleh dari hasil penelitian berupa penyajian data yang dihimpun dari permasalahan yang dikaji tercantum dalam fokus penelitian. Kemudian data tersebut dianalisis dan diinterpretasikan.

#### BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian dan juga memuat saran-saran, merupakan bentuk solusi yang dapat digunakan sebagai masukan untuk mengatasi masalah yang ada dalam penelitian ini.





## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Good Governance

*Good governance* mulai mengemuka di Indonesia sejak tahun 1999-an. Dengan tuntutan perubahan dari masyarakat untuk melaksanakan perubahan pemerintah yang selama ini terkesan otoriter dengan memegang kuat kendali di segala bidang sehingga, adanya *good governance* posisi dan peran besar dalam mengatur negara mengalami pergeseran dari pengatur menjadi fasilitator dengan memberikan kesempatan yang sama kepada pihak swasta dan masyarakat untuk terlibat dalam berbagai kegiatan yang dapat membantu pekerjaan pemerintah. Selain itu, dengan adanya tuntutan reformasi di instansi-instansi publik dalam rangka menciptakan proses dan mutu pelayanan yang lebih baik maka, instansi publik menerapkan prinsip *good governance* yang merupakan praktik terbaik dari konsep *governance* meskipun dalam mewujudkan pemerintahan yang baik membutuhkan waktu yang tidak singkat tetapi juga harus dilaksanakan secara bertahap dan terus menerus.

#### 1. Pengertian Good Governance

Secara Konseptual pengertian kata baik (*good*) dalam istilah pemerintahan yang baik (*good governance*) mengandung dua pemahaman: Pertama, nilai yang menjunjung tinggi keinginan rakyat, dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan (nasional) kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan berkeadilan sosial. Kedua, aspek

fungsi dari pemerintah yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan tersebut. (Sedarmayanti, 2004:3)

Sedangkan Lembaga Administrasi Negara (LAN) dalam Sedarmayanti (2004:3-4) mengemukakan:

“*Good governance* berorientasi pada: Pertama, orientasi ideal negara yang diarahkan pada pencapaian tujuan nasional. Kedua, pemerintahan yang berfungsi secara ideal, yaitu secara efektif, efisien dalam upaya pencapaian tujuan nasional. Orientasi pertama mengacu pada demokratisasi dalam kehidupan bernegara dengan konstituenya seperti: *legitimacy* (apakah pemerintah dipilih dan dapat kepercayaan dari rakyatnya), *accountability*, *scuring of human right*, *autonomy and devolution of power* dan *assurance of civilian control*. Sedangkan orientasi kedua, tergantung pada sejauh mana pemerintahan mempunyai kompetensi dan sejauh mana struktur serta mekanisme politik dan administratif berfungsi secara efektif dan efisien”.

Selanjutnya, Lembaga Administrasi Negara dalam Sedarmayanti (2004:4) menyimpulkan bahwa wujud *good governance* adalah “penyelenggaraan pemerintah negara yang solid dan bertanggung jawab, seta efisiensi dan efektif, dengan menjaga kesinergisan interaksi yang konstruktif diantara domain-domain negara, sektor swasta dan masyarakat”.

Selain itu Peraturan Pemerintah Nomor 101 tahun 2000 yang dikutip oleh Sedarmayanti (2004:4) merumuskan arti *good governance* sebagai berikut: “Kepemerintahan yang mengemban akan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh kelompok masyarakat”.



Dengan demikian pada dasarnya unsur-unsur dalam pemerintahan (*governance stakeholder*) menurut Sedarmayanti (2004:38) dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kategori yaitu:

- a. Negara atau Pemerintahan: Konsepsi pemerintahan pada dasarnya adalah kegiatan kenegaraan, tetapi lebih jauh dari itu melibatkan pula sektor swasta dan kelembagaan masyarakat madani (*Civil Society Organization*).
- b. Sektor Swasta: Pelaku sektor swasta mencakup perusahaan swasta yang aktif dalam interaksi dalam sistem pasar, seperti: industri pengolahan (*manufacturing*), perdagangan, perbankan, dan koperasi, termasuk kegiatan sektor informal.
- c. Masyarakat Madani (*Civil Society*): Kelompok masyarakat dalam konteks kenegaraan pada dasarnya berada diantara atau ditengah-tengah antara pemerintah dan perseorangan, yang mencakup baik perseorangan maupun kelompok masyarakat yang berinteraksi secara sosial, politik dan ekonomi.

## 2. Karakteristik Good Governance

UNDP dalam Sedarmayanti (2004:5) mengemukakan bahwa karakteristik atau prinsip dalam praktek penyelenggaraan pemerintah yang baik yakni meliputi 9 (sembilan) karakteristik, diantaranya:

- 1) Partisipasi: Semua orang atau warga masyarakat memiliki hak suara yang sama sesuai dengan aspirasinya.
- 2) Aturan Hukum: Adanya kerangka aturan hukum yang jelas, berkeadilan ditegakkan dan dipatuhi secara utuh.
- 3) Transparansi: Adanya kebebasan informasi.
- 4) Daya Tanggap: Upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan.



- 5) Berorientasi Konsensus: Pemerintahan bertindak sebagai penengah bagi berbagai kepentingan yang berbeda.
- 6) Berkeadilan: Pemerintahan yang memberikan kesempatan kepada setiap warganya untuk meningkatkan taraf hidupnya.
- 7) Efektivitas dan Efisiensi: Setiap kegiatan dengan tujuan yang benar disesuaikan dengan kebutuhan dan pemanfaatan sumber daya sebaik-baiknya.
- 8) Akuntabilitas: Memiliki pertanggungjawaban kepada publik atau masyarakat umum.
- 9) Visi Strategis: Memiliki rencana jangka panjang terhadap setiap penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan pembangunan masyarakat.

Prinsip-prinsip *good governance* seperti penjelasan diatas dapat memberikan gambaran ciri pemerintahan yang baik sehingga, penggunaan prinsip *good governance* dapat memberikan perubahan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan penyelenggaraan pembangunan yang lebih baik walaupun dalam pelaksanaannya membutuhkan waktu dan dilaksanakan terus menerus.

## **B. Humas di Lingkungan Pemerintah**

Era globalisasi yang melanda di seluruh negara di belahan dunia yang tak bisa dibendung lagi membuat negara-negara tersebut mau tidak mau mengikuti arus perubahan yang ditimbulkan oleh globalisasi tersebut. Salah satunya adalah dengan adanya perkembangan cepat teknologi dan media komunikasi canggih menjadikan kebutuhan informasi masyarakat dituntut untuk cepat dipenuhi. Dan adanya ciri pemerintahan yang baik salah satunya adalah adanya transparansi

dalam penyelenggaraan pemerintah menjadikan pemerintah di berbagai negara terutama pemerintah Indonesia untuk menerapkan prinsip-prinsip *good governance* tersebut. Oleh karena itu, dengan kebutuhan informasi masyarakat yang semakin meningkat menuntut instansi publik melalui Bagian Humas (Hubungan Masyarakat) dalam struktur organisasi pemerintah yang berperan penting dalam bidang informasi. Keberadaan Humas memiliki tugas mewujudkan keterbukaan informasi terutama informasi publik berupa kinerja, kebijakan yang diambil maupun sudah diambil serta menjadi jembatan penghubungan antara pemerintah dengan masyarakat untuk mencapai hubungan yang serasi dan harmonis.

### **1. Pengertian Humas Pemerintah**

Dalam setiap organisasi terutama organisasi pemerintah, peran Hubungan masyarakat (Humas) memiliki andil yang besar dalam menyukseskan penyelenggaraan program organisasi yang akan direncanakan. Hubungan masyarakat (Humas) merupakan gudang informasi sekaligus dijadikan wahana komunikasi ke dalam dan ke luar. Untuk itu, peran penting Humas dalam menyalurkan informasi kebijakan dan tujuan instansi melalui berbagai media yang dimiliki sehingga diharapkan dapat segera dimanfaatkan oleh masyarakat.

Terlebih dalam era demokrasi ini pemerintah akan berusaha mencari dukungan kepada masyarakat dengan cara menjalin hubungan yang harmonis dengan masyarakat. Melalui hubungan ini pemerintah berusaha menjelaskan dan memberi pengetahuan mengenai kebijakan dan tindakan-tindakan yang akan



diambil. Menurut Dimock dan Koening dalam Siswanto (1992:51), pada umumnya Humas pemerintahan senantiasa mengandung dua maksud, yaitu:

- 1) Memberi penerangan (informasi) kepada masyarakat tentang tujuan-tujuan pemerintah, dan *service* apa saja yang dapat diberikan olehnya.
- 2) Menanamkan kepercayaan di dalam hati sanubari rakyat akan kecakapan, kejujuran dan pengabdian aparatur dinas pemerintah yang bersangkutan.

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Pedoman Pelaksanaan Tugas Kehumasan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintah Daerah mendefinisikan “Hubungan Masyarakat Pemerintah yang selanjutnya disebut Humas Pemerintah adalah aktivitas lembaga dan atau individu penyelenggara pemerintahan, yang melakukan fungsi manajemen dalam bidang komunikasi dan informasi kepada publik, pemangku kepentingan dan sebaliknya”. Sedangkan Sam Black dalam bukunya *Practical Public Relations* dikutip oleh Effendy (1999:37) mengklarifikasikan Humas pemerintah menjadi dua yaitu:

**a. Humas Pemerintah Pusat**

Humas pemerintah merupakan salah satu unit atau bagian dalam struktur organisasi pemerintah yang berkedudukan ditingkat pusat. Adapun tugas yang dimiliki Humas pemerintah pusat sebagaimana diungkapkan oleh Effendy (1999:37) antara lain:

1. Menyebarluaskan informasi secara teratur mengenai kebijaksanaan perencanaan dan hasil yang telah dicapai.
2. Mendidik publik mengenai perundang-undangan, peraturan-peraturan, dan hal-hal yang bersangkutan dengan kehidupan rakyat sehari-hari.
3. Menasehati pimpinan departemen dalam hubungannya dengan reaksi atau tanggapan publik terhadap kebijaksanaan yang dijalankan.



## b. Humas Pemerintah Daerah

Humas pemerintah daerah berada di dalam ruang lingkup yang lebih kecil berada di tingkat propinsi atau tingkat Kabupaten/Kota. Humas pemerintah daerah dalam mekanisme kerja, tugas dan fungsinya banyak memiliki kesamaan dengan Humas pemerintah pusat.

## 2. Peran Dan Fungsi Humas Pemerintah

Perbedaan Humas yang terdapat di instansi pemerintah dengan non pemerintah (lembaga komersial) adalah tidak adanya unsur komersial walaupun, Humas pemerintah juga melakukan hal yang sama dengan Humas non pemerintah misalnya dalam kegiatan publikasi, promosi dan periklanan. Humas pemerintah lebih fokus pada *public service* atau pelayanan umum. (Ruslan, 2008:341)

Peran diartikan serangkaian perilaku yang diharapkan pada seseorang sesuai dengan posisi sosial yang diberikan. Adanya peran digunakan oleh individu untuk menerangkan apa yang individu harus lakukan dalam suatu situasi tertentu agar dapat memenuhi harapan-harapan mereka atau harapan orang lain menyangkut peran-peran tersebut. (Friedman, 1998:286)

Untuk mencapai peran secara optimal Humas pemerintah harus dapat menjalankan sesuai fungsi dan tugas yang diembannya dengan baik. Dengan demikian humas pemerintah diharapkan dapat menjalankan perannya sesuai dengan apa yang diharapkan. Menurut Ruslan (2008:23) secara garis besar Humas memiliki peran yaitu peran penting humas bersifat dua arah. Pertama, berorientasi kedalam dengan membina hubungan dengan publik internal yaitu publik yang menjadi bagian dari instansi itu sendiri, Kedua, berorientasi keluar dengan

membina hubungan eksternal yaitu publik umum atau kepada masyarakat sebagai khalayak sasaran, menciptakan sikap positif dengan menyerap aspirasi dan opini khalayak demi kepentingan instansinya dan tujuan bersama.

Fungsi pokok Humas pemerintah Indonesia pada dasarnya menurut Ruslan (2008:343-344) antara lain sebagai berikut:

- a. Sebagai pengaman kebijakan pemerintah.
- b. Sebagai pelayanan, dan penyebarluasan informasi mengenai kebijaksanaan dan hingga program-program kerja secara nasional kepada masyarakat.
- c. Sebagai komunikator dan mediator yang proaktif dalam menjembatani kepentingan instansi pemerintah di satu pihak, dan menampung aspirasi, serta memperhatikan keinginan-keinginan publiknya di lain pihak.

Humas pemerintah dalam menjalankan peranan dalam menangani kegiatan informasi yaitu mengelola dan menyampaikan informasi kepada masyarakat luas. Oleh karena itu, untuk menjalankan peranan tersebut Humas dalam mengumpulkan dan menyediakan informasi untuk kemudian disebarkan kepada masyarakat, karena pada dasarnya masyarakat memiliki hak dan wajib untuk mengetahui serta mendapatkan informasi yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Dengan adanya perubahan pemerintahan yang baik peran Humas pemerintah untuk mewujudkan transparansi, akuntabilitas dan memperhatikan partisipasi publik sangatlah penting terutama dalam bidang informasi.

### 3. Tugas Humas Pemerintah

Humas merupakan tugas penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar memperoleh kepercayaan masyarakat terhadap kebijakan dan program yang telah ditetapkan oleh sebuah instansi. Dalam rangka melaksanakan fungsinya menurut Rachmadi (1992:82) maka tugas Humas pemerintah dalam melakukan kegiatan-kegiatan sebagai berikut:

- a. Kegiatan membina pengertian khalayak sasaran terdiri dari:
  - 1) Khalayak intern atau karyawan di organisasinya
  - 2) Khalayak ekstern, terdiri dari masyarakat umum dan media massa
- b. Kegiatan dokumentasi berbagai penyelenggaraan instansinya.
- c. Kegiatan komunikasi dengan masyarakat yang digunakan sebagai evaluasi tanggapan dan pendapat umum masyarakat.
- d. Kegiatan mengumpulkan dan menerima informasi dari berbagai sumber yang kompeten. Dalam penanganan informasi perlu diperhatikan:
  - 1) Sifat informasi yang bersifat rahasia dan tidak rahasia, nilai kualitas informasi dan jangkauan kepentingan masyarakat
  - 2) Sasaran yang dituju
  - 3) Media yang dimiliki dan digunakan
- e. Koordiansi informasi dengan instansi di lingkungannya

Sedangkan Ruslan (2008:245-346) mengemukakan dalam rangka menunjang pelaksanaan tugas dan fungsi kehumasan, ada beberapa kegiatan yang dihadapi secara rutin, yaitu sebagai berikut:



- a. Kemampuan membangun dan membina saling pengertian antara kebijaksanaan pimpinan lembaga/instansi dengan khalayak eksternal dan internal.
- b. Sebagai pusat pelayanan dan pemberian informasi, baik bersumber dari instansi/lembaga maupun berasal dari pihak publiknya.
- c. Menyelenggarakan pendokumentasian setiap ada publikasi dan peristiwa dari suatu kegiatan atau acara penting di lingkungan instansi/lembaga.
- d. Mengumpulkan berbagai data dan informasi yang berasal dari berbagai sumber, khususnya yang berkaitan dengan kepentingan lembaga/instansi atau mengenai pembentukan opini publik.
- e. Kemampuan membuat produk publikasi Humas, misalnya kliping, *press release*, *news letter*, majalah PR internal, bulletin, brosur, poster dan lain sebagainya.

#### 4. Media Humas Pemerintah

Pemilihan media Humas harus benar-benar diperhatikan sehingga dapat menjangkau semua elemen masyarakat. Sedangkan media-media yang umum Humas gunakan adalah:

##### a. Media Massa

Jenis media ini menurut Ruslan (2008:195) diklasifikasikan sebagai berikut:

- 1) Media cetak yang bersifat komersial, misalnya surat kabar harian, tabloid, majalah berita atau hiburan yang diterbitkan secara berkala mingguan dan bulanan, tersebar luas dan dibaca oleh masyarakat umum.
- 2) Media elektronik (*broadcast media*) seperti stasiun radio dan TV, baik milik pemerintah (TVRI dan RRI) maupun stasiun TV swasta komersial (RCTI, SCTV, TPI, ANTV dan Indosiar, termasuk stasiun TV baru lainnya Metro TV, Trans TV, TV-7, dan Global TV) dan radio swasta niaga lainnya yang mempunyai pendengar atau pemirsa dalam jumlah besar dan tersebar di seluruh Indonesia.

##### b. Media Publikasi

Jenis media ini menurut Widjaja (2008:79-84) diklasifikasikan sebagai berikut:

- 1) Media Audio  
Dengan media audio dimaksudkan ialah media publisitas yang dapat ditangkap dengan indera telinga, atau tegasnya yang dapat didengar, misalnya: radio, piring hitam, tape recorder, telepon, wawancara, konferensi pers dan lain-lainnya.
- 2) Media Visual  
Dengan media visual dimaksudkan sebagai media publisitas yang dipergunakan untuk mengadakan hubungan dengan publik yang dapat ditangkap dengan indera mata. Dengan perkataan lain dapat dilihat. Ini misalnya: pameran-pameran foto, slide, surat kabar, bulletin, lambang, bendera, karikatur, gambar skema organisasi dan lain-lain.
- 3) Media Audio Visual  
Dengan media audio visual dimaksudkan sebagai media yang menyiarkan “berita” yang dapat ditangkap baik dengan indera mata maupun indera telinga. Misalnya saja film (*motion picture*), televisi dan lain-lain.

c. Media Internet

Menurut Akadun (2009:121) internet merupakan perpaduan penggunaan teknologi pengolahan informasi dengan teknologi telekomunikasi. Setiawan (2010:24) Internet (*interconnection network*) merupakan sebuah sistem komunikasi yang menghubungkan jaringan-jaringan komputer diseluruh dunia. Manfaat internet dalam kegiatan Humas atau PR menurut Setiawan (2010:29) adalah komunikasi konstan, respon yang cepat, pasar global, interaktif, komunikasi dua arah dan hemat. Terlebih lagi dengan adanya Inpres No 3 Tahun 2003 mengenai Pengembangan *E-Government* dengan memanfaatkan teknologi informasi di instansi pemerintah dengan penggunaan internet target komunikasi dapat diperluas dan diperbanyak.



#### d. Media Tradisional

Media tradisional menurut Widjaja (2008:61) adalah dengan menggunakan metode tatap muka seperti pameran, ceramah, diskusi, dan kunjungan pers.

Dalam melaksanakan kegiatan menjalin hubungan dengan masyarakat, media memegang peranan penting untuk mensukseskan upaya komunikasi kepada khalayak luas. Setiap media memiliki keunggulan dan kelemahan masing-masing, namun dengan digunakan secara terpadu akan saling melengkapi.

### 5. Humas Pemerintah Dan Pers

Untuk memberikan informasi pada masyarakat Humas perlu mengandalkan hubungan media dan pers dengan cara membina hubungan harmonis dengan pihak pers sebagai pengelola media cetak dan media elektronik demi memperlancar tugas. Hubungan media dan pers digunakan dalam menunjang proses publikasi dan publisitas demi kelancaran komunikasi Humas dan publik. (Ruslan, 2008:167)

Dalam melaksanakan hubungan pers yang baik maka Jefkins (1995:101) menguraikan prinsip-prinsip yang perlu diperhatikan oleh praktisi Humas dalam menciptakan dan membina hubungan pers, sebagai berikut:

- a. Memahami dan melayani media dengan berbekalkan semua pengetahuan maka seorang praktisi Humas akan mampu menjalin kerja sama dengan pihak media.
- b. Membangun reputasi sebagai orang yang dapat dipercaya. Para praktisi Humas harus senantiasa siap menyediakan atau memasok materi-materi yang akurat di mana saja dan kapan saja hal itu dibutuhkan.
- c. Menyediakan salinan yang baik misalnya saja menyediakan reproduksi foto-foto yang baik, menarik dan jelas.



- d. Bekerja sama dalam menyediakan materi sebagai contoh petugas Humas dan jurnalis dapat bekerja sama dalam mempersiapkan sebuah acara wawancara atau temu pers dengan tokoh-tokoh tertentu.
- e. Menyediakan salinan verifikasi para partisi Humas juga harus memberi kesempatan kepada para jurnalis untuk melakukan verifikasi (membuktikan kebenaran) atas setiap materi yang mereka terima.
- f. Membangun hubungan personal yang kokoh suatu hubungan personal yang kokoh dan positif hanya akan tercipta serta terpelihara apabila dilandasi oleh keterbukaan, kejujuran, kerja sama dan sikap saling menghormati profesi masing-masing.

Pers sendiri merupakan lembaga sosial yang efektif dalam melaksanakan komunikasi dengan publik. Fungsi dan Peranan Pers di Indonesia berdasarkan Pasal 33 UU No. 40 Tahun 1999 Tentang Pers. Fungsi pers ialah sebagai media informasi, pendidikan, hiburan, dan kontrol sosial. Sementara Pasal 6 UU Pers nasional melaksanakan peranannya sebagai berikut:

- a. Memenuhi hak masyarakat untuk mengetahui
- b. Menegakkan nilai-nilai dasar demokrasi, mendorong terwujudnya supremasi hukum, dan hak asasi manusia, serta menghormati kebhinekaan
- c. Mengembangkan pendapat umum berdasarkan informasi yang tepat, akurat dan benar
- d. Melakukan pengawasan, kritik, koreksi, dan saran terhadap hal-hal yang berkaitan dengan kepentingan umum
- e. Memperjuangkan keadilan dan kebenaran

Maka hubungan dengan pers sangat penting dilakukan dalam rangka memperlancar arus informasi kepada publik. Sehingga, diharapkan dengan adanya kerja sama antara Humas Pemerintah dengan media atau pers akan memberikan pengaruh positif terhadap lembaga yang berkaitan.

## 6. Kendala Humas Pemerintah

Berbagai upaya yang dilakukan dapat menunjang pelaksanaan aktivitas Humas sehari-hari, tidak serta merta selalu mencapai hasil yang memuaskan,

bukan tidak mungkin mengalami berbagai kendala dan permasalahan yang kemungkinan akan terjadi dalam melaksanakan peran dan fungsinya. Beberapa hambatan dan permasalahan yang dihadapi Humas pemerintah menurut Siswanto (1992: 64-68) antara lain:

a. Status quo Humas dengan lain-lain bagian

Dalam suatu departemen terdapat dua Humas maka perlu penggabungan staf personal yang dapat dimanfaatkan secara efisien.

b. Masalah *delegation of authority*

Adanya garis hubungan yang kabur sekali antara Humas dengan pejabat atau instansi lainnya, sehingga sering terjadi suatu peristiwa bahwa jika Humas akan mengeluarkan *press release*, baik permintaan salah seorang pejabat maupun inisiatif Humas karena dipandang perlu, sering menempuh prosedur yang panjang sekali sehingga terpaksa mengorbankan aktualitas berita.

c. *Scope* dan organisasi Humas yang labil

Terjadinya perkembangan dan perubahan ruang lingkup adanya pergeseran staf yang sering membawa ide dan rencana baru. Akibatnya kedudukan Humas terombang-ambing sehingga membawa pengaruh besar.

d. Humas yang tidak *qualified*

Faktor tenaga pegawai yang bekerja di lingkungan Humas adalah memegang peran penting. Untuk mendapatkan staf yang *qualified* dapat ditempuh dua jalan, pertama melalui kursus/latihan dan yang kedua



melalui inisiatif sendiri dari yang bersangkutan dalam usaha memperdalam pengetahuan dasar kehumasan dan pemerintahan.

e. *Budget* Humas

Hampir sebagian besar Humas memiliki hambatan *budget* yang kurang memadai, dengan demikian bidang kegiatannya adalah terbatas, karena tergantung pada biaya.

### C. Informasi

#### 1. Pengertian Informasi

Untuk melaksanakan berbagai aktivitas maka diperlukan pedoman untuk melaksanakan aktivitas yang akan dilaksanakan. Untuk itu diperlukan informasi yang memberikan pemahaman kepada masyarakat terlebih kebutuhan masyarakat akan informasi yang terus meningkat. Informasi menurut Gordon B. Davis dalam Effendy (1984:71) yang menyatakan bahwa “informasi adalah data yang telah diproses ke dalam suatu bentuk yang mempunyai arti bagi si penerima dan mempunyai nilai nyata dan terasa bagi keputusan saat itu atau keputusan mendatang”.

Informasi menurut Widyahartono (1982:4) adalah “Informasi adalah data yang berperan dalam proses pengambilan keputusan dan langkah-langkah operasional dan berarti memungkinkan adanya komunikasi”. Sedangkan menurut Jogyanto (1990:8) informasi adalah “data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya”.

Sedangkan menurut Sutanta (2003:10) “merupakan hasil pengolahan data sehingga menjadi bentuk yang penting bagi penerimanya dan mempunyai



kegunaan sebagai dasar dalam mengambil keputusan yang dapat dirasakan akibatnya secara langsung saat itu juga atau secara tidak langsung pada saat mendatang”.

Dalam Undang-undang nomor 14 tahun 2008 pasal 1 tentang keterbukaan informasi publik menyebutkan pengertian informasi adalah “keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun non elektronik”.

Informasi yang didapat berasal dari sumber informasi. Menurut Bin Ladjamudin (2005:9) sumber informasi adalah data. “Data adalah kenyataan yang menggambarkan kejadian-kejadian dan kesatuan nyata. Kejadian (*event*) adalah sesuatu yang terjadi pada saat tertentu. Informasi diperoleh setelah data-data mentah diproses atau diolah”. Sedangkan Gaspersz (1988:27-29) menyebutkan sumber informasi dibedakan menjadi dua jenis yaitu:

1. Data empirik yang diperoleh dari survei untuk mengetahui peluang terjadinya suatu peristiwa.
2. Informasi dari ahli dengan mengumpulkan informasi dari orang-orang yang ahli dan mengetahui tentang kejadian tersebut.

## 2. Kualitas Informasi

Kualitas dari informasi menurut Sutabri (2005:35) tergantung dari 3 (tiga) hal yaitu, informasi harus akurat (*accurate*), kebaruan (*timelines*), dan relevan (*relevance*) yang dijelaskan sebagai berikut:

- a. Akurat, bahwa informasi yang tersedia dan disajikan kepada khalayak luas harus benar dan jelas maksudnya, serta informasi harus bebas dari kesalahan atau menyesatkan.
- b. Kebaruan, bahwa suatu informasi memiliki kualitas dan nilai yang tinggi jika informasi selalu mengalami perbaruan, perubahan maupun pergantian yang terpenting informasi tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah usang tidak memiliki kualitas lagi. Sehingga kecepatan untuk mendapatkan, mengumpulkan dan menyebarluaskan informasi diperlukan dengan ditunjang dengan penggunaan teknologi mutakhir.
- c. Relevan, bahwa informasi memiliki kualitas yang baik jika informasi tersebut dapat memberikan manfaat bagi pemakainya.

Informasi memiliki kualitas yang baik dan layak jika memenuhi dan sesuai dengan persyaratan di atas. Tidak semua informasi dapat dikatakan berkualitas untuk itu, informasi yang beredar dan ditangkap terlebih dahulu harus dilakukan penyaringan agar dapat memberi nilai tambah, dimanfaatkan lebih lanjut dan dapat memberikan dampak atau makna untuk penerima informasi. Sehingga nantinya kepada penyedia harus benar-benar memperhatikan informasi tersebut dari berbagai segi baik dari segi waktu, isi, format maupun penyajian dari informasi tersebut.

### 3. Jenis-Jenis Informasi

Meskipun penggunaan jenis informasi dalam setiap organisasi berbeda, akan tetapi pada tingkat tertentu terdapat kesamaan jenis data dan informasi yang dibutuhkan. Jenis informasi yang dibutuhkan organisasi menurut Siagian (2009:44-45) jenis informasi digolongkan sebagai berikut:

- a. Informasi di bidang ekonomi, berkaitan dengan informasi tentang pertumbuhan ekonomi.
- b. Informasi di bidang politik, menyangkut penyelenggaraan negara, sistem pemerintahan, birokrasi, dan peraturan perundang-undangan.
- c. Informasi di bidang lingkungan, berkaitan dengan informasi sumber daya alam, kebijakan pemerintah di bidang pelestarian lingkungan.
- d. Informasi di bidang persaingan usaha
- e. Informasi mengenai target group, informasi dibutuhkan antara lain tingkat pendidikan, jenis pekerjaan, tingkat penghasilan, jenis kelamin, dan kelompok umur.
- f. Informasi mengenai gambaran kepuasan, tuntutan dari masyarakat dan pelanggan.
- g. Informasi mengenai infrastruktur fisik
- h. Informasi tentang tahap dan jenis teknologi informasi.

Beda halnya dengan Sutabri (2005:39-40) menyebutkan informasi dari sudut kepentingan pembangunan, informasi yang perlu di dayagunakan adalah:

- a. Informasi pembangunan ekonomi
- b. Informasi kesejahteraan rakyat



- c. Informasi di bidang agama
- d. Informasi ilmu pengetahuan dan teknologi
- e. Informasi hukum
- f. Informasi politik
- g. Informasi pertahanan keamanan

Sedangkan dalam UUD KIP No 14 Tahun 2008 menyebutkan informasi publik dikelompokkan menjadi:

- a. Informasi yang wajib diumumkan secara berkala
- b. Informasi yang wajib diumumkan secara serta merta
- c. Informasi yang wajib tersedia setiap saat
- d. Informasi yang wajib disediakan BUMN/BUMD dan badan usaha lain yang dimiliki oleh negara.
- e. Informasi yang wajib disediakan tentang partai politik.
- f. Informasi yang wajib disediakan tentang organisasi non pemerintah.
- g. Informasi yang dikecualikan.

Dalam mengelola suatu organisasi pentingnya pengelompokan berbagai jenis data dan informasi dalam setiap kegiatan yang dilakukan, terlebih dalam kegiatan Humas pemerintah berbagai informasi yang dihimpun sangat diperlukan sehingga informasi yang telah terkumpul, terolah dan tersimpan dengan baik dapat dengan mudah ditelusuri apabila diperlukan dalam kegiatan lainnya.

#### D. Pengelolaan Informasi

Pengelolaan informasi memang tidak dapat dipisahkan dari studi manajemen seperti halnya pengelolaan ketenagakerjaan, keuangan dan sebagainya. Dalam pengelolaan informasi unsur terpenting adalah sumber daya manusia, mengingat sumber daya manusia yang akan menentukan keberhasilan dari pelaksanaan manajemen pengelolaan informasi. Untuk itulah jika manajemen ingin digerakkan secara maksimal maka dukungan sistem pengelolaan dan sistem informasi yang dikelola dengan baik dan benar sehingga tercapai hasil yang maksimal. (Sutabri, 2005:45-46)

Peran informasi sangat menentukan suatu organisasi dalam pelaksanaan mengelola sistem informasi, untuk itu diperlukan beberapa kegiatan awal dalam penanganan informasi yang dimaksudkan untuk menunjukkan betapa pentingnya peranan informasi bagi manajemen. Kegiatan-kegiatan dalam pengelolaan informasi dilakukan penanganan informasi menurut Siagian (2009:15-123) yaitu:

1. Penciptaan informasi

Tahap ini berupa identifikasi sumber-sumber informasi yang layak digali. Bahwa sesungguhnya dalam melaksanakan kegiatan pengelolaan informasi dapat mengetahui jika sumber-sumber tersebut berada di organisasi satuan kerja yang terdapat di dalam maupun luar organisasi. Cara memperolehnya dapat dilakukan melalui penelitian, eksperimen laboratorium dan lapangan, penyebar kuesioner, wawancara dan lain sebagainya. Yang terpenting dalam penciptaan informasi ini adalah data yang dikumpulkan untuk diolah bermutu tinggi dengan tingkat efisiensi yang tinggi.

## 2. Pemeliharaan saluran informasi

Saluran informasi ini terdiri dari saluran informasi eksternal dan internal antara lain: a) komunikasi lisan, b) tulisan, c) komputer secara online dengan komputer utama (*mainframe*), d) telepon, e) *faxsimile* dan f) *electronic mail*.

Dalam perkembangannya ketersediaan dan kepemilikannya tidak lagi memerlukan biaya yang besar.

## 3. Transmisi informasi

Informasi yang dikumpulkan perlu di seleksi, mengingat kebutuhan dan ketersediaan informasi antara satu organisasi dengan organisasi lain tidak sama. Oleh karena itu mengetahui informasi yang akan dikirimkan, sasarannya dan kepentingannya apa perlu diperhatikan, diperlukan kemampuan memilih dan penggunaan sarana transmisi informasi yang tepat.

## 4. Penerimaan informasi

Tahap ini para pengguna informasi juga harus memiliki kemampuan untuk seleksi informasi. Hal ini bertujuan agar informasi yang diperoleh relevan dengan misi, dan tugas diambil, dapat menekan biaya serendah mungkin dan pengguna tidak perlu memikul beban pemeliharaan yang tidak diperlukan.

Untuk itu diperlukan komponen untuk menyimpan dan memelihara informasi dalam sistem data induk sehingga kebutuhan satuan kerja dan orang-orang tertentu dapat dipenuhi dengan dengan mudah ditunjang dengan sistem distribusi informasi yang tepat.



## 5. Penyimpanan informasi dan penelusuran informasi

Informasi yang telah dikumpulkan perlu disimpan. Penyimpanan ini sangat penting mengingat informasi yang ada tidak serta merta dapat segera untuk digunakan. Penyimpanan informasi bertujuan agar tidak hilang, dan mudah untuk dicari apabila diperlukan. Dalam penyimpanan informasi lebih lanjut Siagian (2009:121-123) terdapat empat pertimbangan dalam tahap ini, yaitu:

- a. Keamanan informasi dengan menjaga informasi agar terhindar dari kerusakan, kemungkinan dicuri.
- b. Kerahasiaan informasi dilakukan agar terjamin informasi yang rahasia tidak jatuh ke tangan orang yang tidak berhak.
- c. Biaya penyimpanan informasi yang menyangkut faktor efisiensi perlu diperhatikan, untuk itu harus tepat dalam memilih sarana penyimpanan informasi seperti *hard disc*, disket, *microfilm*, *punched cards* dan kertas.
- d. Akses kepada informasi terdapat dua hal yang pertama, setiap orang berhak mengakses informasi dengan mudah dengan waktu yang singkat. Kedua, sistem mengakses informasi harus terdapat jaminan bahwa informasi sangat sulit diakses oleh mereka yang tidak berhak.

## 6. Penggunaan informasi

Penggunaan informasi sesuai dengan kebutuhan dan manfaat yang diperoleh dari informasi yang tersedia, mengingat kebutuhan informasi antara masyarakat dengan kelompok masyarakat maupun organisasi lainnya berbeda satu sama lain.

#### 7. Penilaian kritis dan timbal balik

Adanya ketersediaan sistem informasi pada akhirnya diperlukan penilaian yang kritis yang dapat dijadikan pertimbangan pengambilan keputusan sehingga penilaian tersebut dapat bermanfaat bukan hanya kepada organisasi yang mengelola informasi tetapi juga pihak lainnya sebagai hasil umpan balik untuk meningkatkan kinerja yang lebih baik.

#### E. Komunikasi

Komunikasi menurut Werther dan Keith Davis dalam Moekijat (1993:3) memberikan definisi bahwa komunikasi adalah “proses penyampaian informasi dan pengertian dari seseorang kepada orang lain”. Sedangkan Scalan dan Bernard Keys dalam Moekijat (1993:5) menyebutkan “secara sederhana komunikasi dapat dirumuskan sebagai proses menyampaikan informasi dan pengertian dari seseorang kepada orang lain”. Eduard Depari dalam Widjaja (2008:1-2) komunikasi adalah:

“Proses penyampaian gagasan, pesan yang disampaikan melalui lambang tertentu yang mengandung arti, dilakukan oleh penyampaian pesan (*source, communicator, sender*) ditunjukkan pada penerima pesan (*receiver, communicator, atau audience*) dengan maksud mencapai kebersamaan (*commonness*). Dalam proses komunikasi kebersamaan tersebut diusahakan melalui tukar menukar pendapat pendapat, penyampaian informasi ataupun perubahan perilaku/sikap”

Mengingat salah satu tugas Humas adalah pemberian informasi maka penggunaan komunikasi yang tepat dengan menjaga komunikasi, koordinasi dan kerjasama kepada pihak internal maupun eksternal dengan menciptakan pemahaman dan penerangan kepada publik, untuk itu diperlukan pemahaman mengenai beberapa unsur-unsur yang melekat pada komunikasi yang akan



mempengaruhi penerimaan informasi kepada khalayak Humas. Unsur-unsur komunikasi menurut Cangara (2011:24-27) sebagai berikut:

- a. Sumber: Pembuat atau pengirim informasi, sering disebut pengirim atau komunikator.
- b. Pesan: Sesuatu yang disampaikan pengirim kepada penerima
- c. Media: Alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima
- d. Penerima: Pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber, penerima disebut juga sebagai khalayak, sasaran dan komunikan.
- e. Pengaruh: Efek perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan.
- f. Tanggapan balik: Salah satu bentuk daripada pengaruh yang berasal dari penerima, atau bisa juga berasal dari unsur lain seperti pesan dan media meski pesan belum sampai pada penerima.
- g. Lingkungan: Faktor-faktor tertentu yang dapat mempengaruhi jalannya komunikasi yaitu lingkungan fisik, lingkungan sosial budaya, lingkungan psikologis dan dimensi waktu.

## **F. Penyampaian Informasi Humas**

Penyampaian informasi berarti menyampaikan pesan atau *message delivery* dari komunikator kepada penerima pesan atau komunikan. Penyampaian informasi merupakan proses atau usaha dari mengkomunikasikan isi dari informasi agar tersampaikan dengan baik. Untuk itu, proses penyampaian informasi dilakukan sebagai tugas dan fungsi Humas dalam memberikan informasi kepada publik agar mendukung serta mau terlibat secara langsung dalam menyukseskan pembangunan daerahnya untuk itu, Humas dalam menyampaikan informasi dalam pelaksanaannya dibutuhkan proses, tindakan dan cara yang efektif.

### **1. Proses penyampaian Informasi**

Effendy (2002:9-11) menyebutkan dalam menyampaikan pesan diperlukan dua proses yaitu:



a. Secara langsung

Berlangsung ketika komunikator dan komunikan berlangsung berhadapan. Penyampaian informasi dilakukan secara tatap muka dalam hal ini seorang komunikator dapat langsung mengetahui efek, tanggapan dan umpan balik dari komunikan. Dapat dilakukan dihadapan seseorang dengan seseorang dan dilakukan dihadapan kelompok.

b. Secara tidak langsung

Berlangsung dengan menggunakan sarana media sebagai penghubung dan penerus pesan untuk penerima pesan dengan jumlah banyak dan jangkauan luas. Penyampaian informasi secara tidak langsung ini seorang komunikator tidak dapat mengetahui efek dan tanggapan langsung dari komunikan, sehingga perlu persiapan yang matang agar informasi yang disampaikan berhasil. Dapat dilakukan dengan menggunakan media massa yaitu surat kabar, radio, televisi, film bioskop, brosur, video dan film dokumenter.

## 2. Standar Penyampaian Informasi

Dalam proses penyampaian informasi kepada komunikan, pihak komunikator harus memperhatikan beberapa hal yang harus diperhatikan dalam penyampaian informasi baik yang dilakukan dengan menggunakan media atau tidak langsung maupun tatap muka atau secara langsung. Beberapa hal yang perlu diperhatikan antara lain:

a. Penggunaan Media Cetak

Media cetak memiliki pengaruh besar terhadap penyampaian dan pembentukan opini masyarakat. Oleh karena itu, kegiatan jurnalistik media massa atau surat kabar harus diperhatikan beberapa ciri dan sifatnya seperti yang dikemukakan oleh Effendy (2006:154-155) yaitu:

- 1) Publisitas yaitu diperuntukkan dan mengandung informasi kepentingan umum.
- 2) Universalitas yaitu informasi yang disampaikan harus mencakup segala aspek kehidupan manusia.
- 3) Aktualitas yaitu berkaitan dengan kecepatan laporan mengenai berbagai kejadian masyarakat, selain itu berita dan informasi yang dihasilkan harus mengandung rumus 5W&1H yaitu *Who* (siapa), *What* (apa), *Why* (mengapa), *Where* (dimana), *When* (kapan), *How* (bagaimana).

Sedangkan sifat media massa menurut Effendy (2006:155-157) adalah sebagai berikut:

- 1) Terekam artinya berita yang disampaikan tersusun dalam alinea, kalimat, kata-kata dan huruf yang dicetak dan dijadikan dokumentasi.
- 2) Menimbulkan perangkat mental secara aktif artinya setiap berita dan kalimat yang dicetak harus mudah untuk dipahami dan masyarakat dapat mengerti maknanya sehingga pembaca dapat menggunakan mentalnya secara aktif.

- 3) Pesan menyangkut kebutuhan komunikasi artinya pesan yang disampaikan kepada komunikasi haruslah dirancang menarik perhatian sasaran dan mencapai tujuannya.
- 4) Efek sesuai dengan kebutuhan artinya pesan yang disampaikan harus sesuai dengan apa yang diharapkan dan menjadi tujuan awal komunikator kepada komunikasi.

#### b. Penggunaan Media Elektronik

Penggunaan media elektronik salah satunya adalah radio. Dalam menyampaikan berita kepada masyarakat, radio menggunakan standar jurnalistik radio dengan memperhatikan bahan berita dan informasi yang disampaikan yang harus dapat diterima oleh masyarakat dalam sekilas mendengar dan masyarakat harus mengerti sepenuhnya pada saat mendengarkan berita yang disiarkan informasi dan berita yang disiarkan dalam radio. Menurut Effendy (2002:109-112) menyebutkan persyaratan khusus yang harus termuat dalam berita radio adalah:

- 1) Berita yang dimuat harus benar artinya pesan yang disampaikan harus dapat meyakinkan pendengar.
- 2) Objektif, berita yang objektif adalah berita yang tidak cacat, dan faktual sesuai dengan suatu peristiwa yang terjadi. Untuk dapat mendekati objektivitas berita upaya yang dilakukan adalah bersikap jujur, menghindari kata-kata yang sifatnya kontroversial, menambahkan aspek-aspek relevan dan harus bersusila.



### c. Penggunaan Media Internet

Dalam menyampaikan informasi melalui internet, terutama untuk pemerintah daerah melalui website dalam mengelola isi berita harus memperhatikan beberapa hal seperti yang dikemukakan oleh USDRP (2010:9) menyebutkan bagian terpenting dalam tampilan dan penggunaan internet melalui website pemerintah daerah adalah isi (*content*) dan desain yang menarik, penulisan isi berita dan informasi secara baik, jelas, dan singkat yang memenuhi kebutuhan masyarakat luas serta mudah diakses. Lebih lanjut USDRP mengemukakan kebijakan dari Kementerian Komunikasi dan Informatika berkaitan dengan parameter website pemerintah yaitu: kecepatan, *homepage*, *isi/contents*, konteks, ukuran kualitas interaksi, kemudahan dibaca, mobilitas data, ketepatan, layanan publik, dan penggunaan *platform*. Terutama penilaian isi website pemerintah, harus memenuhi standar isi website sesuai dengan penilaian Kementerian komunikasi dan informatika dalam USDRP (2010:10-18) adalah:

#### 1) Selayang Pandang

Berisi sejarah, motto, lambang, lokasi dalam bentuk peta, visi dan misi daerah bersangkutan.

#### 2) Pemerintahan Daerah

Berisi struktur organisasi pemerintah daerah, biodata pejabat daerah.

#### 3) Geografi

Berisikan topografi, demografi, keadaan sosial dan ekonomi, budaya dari daerah yang bersangkutan.

4) Peta Wilayah dan Sumber Daya

Berisi peta, wilayah administratif, dan sumber daya yang dimiliki oleh daerah

5) Peraturan dan Kebijakan Daerah

Berisi kebijakan dan peraturan yang ditetapkan oleh daerah

6) Berita

Berisi informasi atau berita penyelenggaraan pembangunan dan penyelenggaraan lembaga pemerintah daerah setempat.

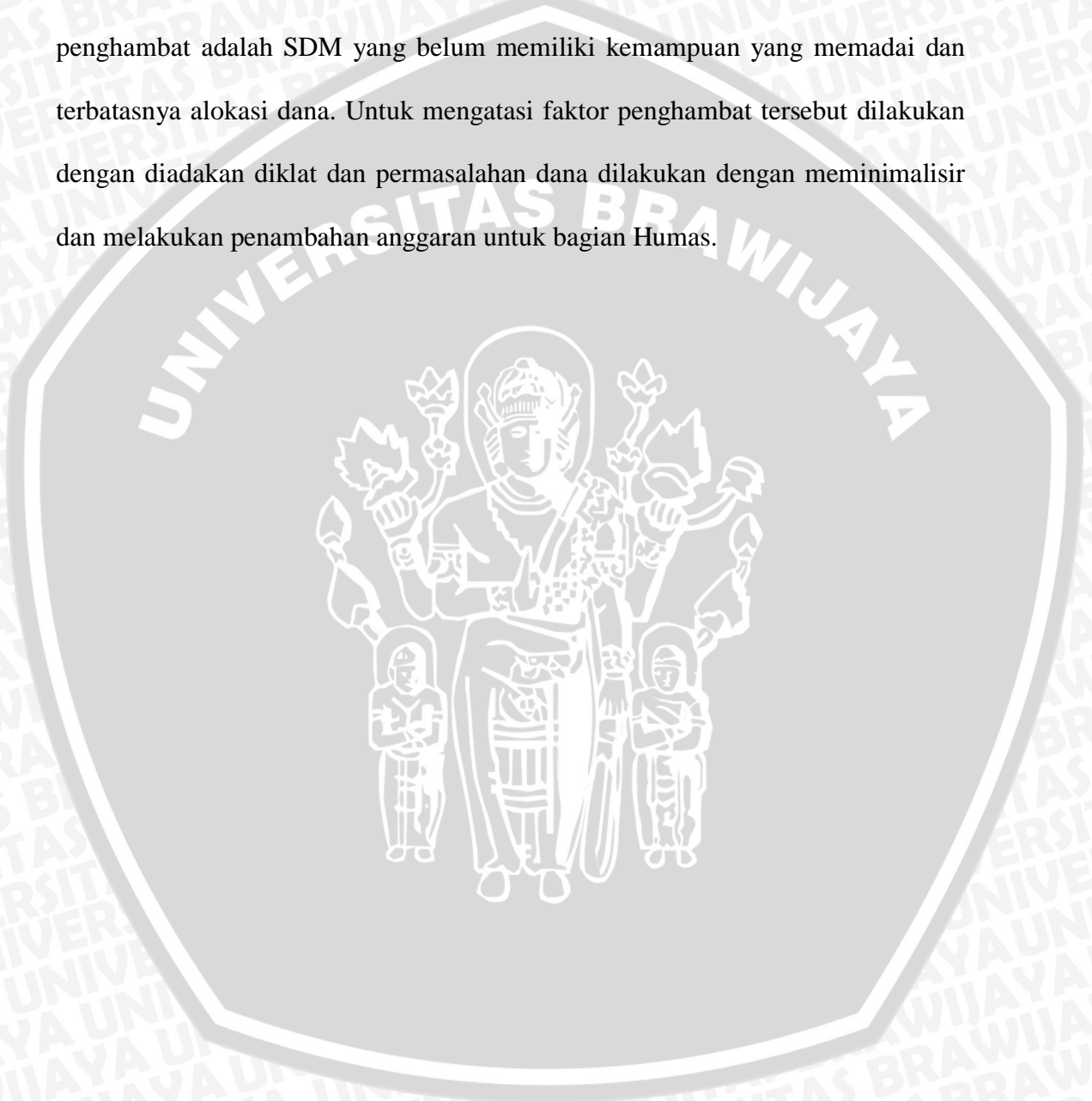
7) Buku Tamu

Berisi saran atau komentar pengunjung website.

### **G. Penelitian Terdahulu**

Penelitian dilakukan oleh Giyanti (2006) tentang Peranan Bagian Hubungan Masyarakat (Humas) Dalam Mensosialisasikan Program-Program Pembangunan (Studi Pada Bagian Humas Pemerintah Kota Kediri). Hasil dari penelitian ini peranan bagian hubungan masyarakat (Humas) dalam mensosialisasikan program-program pembangunan sebagai sumber informasi yang kemudian menyebarkan mengenai program pembangunan kepada masyarakat dan hasil-hasil yang dicapai melalui pelaksanaan pembangunan sekaligus menyerap aspirasi dari masyarakat untuk kesempurnaan program pembangunan. Untuk mewujudkan peranan bagian Humas dalam mensosialisasikan program pembangunan maka peranan media massa sangat penting. Media yang digunakan Humas dalam mensosialisasikan adalah radio swasta, media cetak, kegiatan penyuluhan bakohumas, website dan tatap muka melalui KIM (Kelompok Informasi Masyarakat). Adapun faktor

pendukung dalam mensosialisasikan program-program pembangunan adalah ketersediaan sarana dan prasarana yang cukup memadai dan ketersediaan jumlah SDM (Sumber Daya Manusia) yang melebihi kapasitas. Sedangkan faktor penghambat adalah SDM yang belum memiliki kemampuan yang memadai dan terbatasnya alokasi dana. Untuk mengatasi faktor penghambat tersebut dilakukan dengan diadakan diklat dan permasalahan dana dilakukan dengan meminimalisir dan melakukan penambahan anggaran untuk bagian Humas.





### BAB III

## METODE PENELITIAN

### A. Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan penulis dalam penyusunan skripsi ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Moloeng (2005:11) penelitian deskripsi merupakan “data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka. Hal ini disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif. Selain itu, semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti”.

Penelitian kualitatif Denzin dan Lincoln 1987 dalam Moleong (2005:5) menyatakan:

“Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar ilmiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Dari segi pengertian ini, para penulis masih tetap mempersoalkan latar ilmiah dengan maksud agar hasilnya dapat digunakan untuk menafsirkan fenomena dan yang dimanfaatkan untuk penelitian kualitatif adalah berbagai macam metode penelitian. Dalam penelitian kualitatif metode yang biasanya dimanfaatkan adalah wawancara, pengamatan, dan pemanfaatan dokumen”.

Menurut Moleong (2005:6) menjelaskan definisi penelitian kualitatif adalah “penelitian yang dimaksudkan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah”.

Dari uraian tersebut maka alasan penggunaan jenis penelitian ini peneliti akan berusaha menyajikan dan menggambarkan tentang bagaimana sejauh ini peran Humas pemerintah Kota Kediri melaksanakan aktivitas mengelola dan menyampaikan informasi kepada masyarakat beserta faktor yang mendukung dan menghambat Humas pemerintah Kota Kediri dalam menjalankan peranan dalam mengelola dan menyampaikan informasi kepada masyarakat.

## **B. Fokus Penelitian**

Penetapan fokus penelitian sangat penting untuk digunakan sebagai pembatasan suatu penelitian, untuk mengetahui data mana yang diperlukan dan dikumpulkan secara relevan agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Yang menjadi fokus penelitian yang akan diteliti adalah:

1. Peran Humas Pemerintah Kota Kediri dalam mengelola dan menyampaikan informasi kepada masyarakat
  - a. Mengelola Informasi
    - 1) Pengumpulan informasi
    - 2) Penyimpanan informasi
    - 3) Penggunaan informasi
  - b. Menyampaikan Informasi
    - 1) Jenis informasi yang disampaikan
    - 2) Cara penyampaian informasi
    - 3) Media yang digunakan
    - 4) Standar penyampaian informasi

2. Faktor pendukung dan penghambat peran Humas Pemerintah Kota Kediri dalam mengelola dan menyampaikan informasi kepada masyarakat
  - a. Faktor Pendukung
  - b. Faktor Penghambat

### **C. Lokasi dan Situs Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian tersebut dilakukan, peneliti ini mengambil lokasi di Kota Kediri. Sedangkan situs penelitian adalah dimana peneliti tersebut akan memperoleh data dan berbagai informasi yang akan digunakan untuk menjawab permasalahan maka penetapan situs penelitian adalah Bagian Humas dan Protokol Pemerintah Kota Kediri yang beralamat Jl. Jend. Basuki Rahmat Nomor 15 Kota Kediri. Alasan pemilihan Bagian Humas dan Protokol dalam penelitian ini karena instansi tersebut merupakan instansi yang berperan secara aktif dalam proses mengumpulkan, menyediakan bahan informasi serta penyampaian informasi kebijakan dan kegiatan pemerintah kepada masyarakat Kota Kediri. Sedangkan di Kota Kediri hingga saat ini Bagian Humas dan Protokol memiliki tugas besar di bidang informasi mengingat saat ini instansi yang bertugas khusus penyediaan dan menangani informasi belum berjalan.

### **D. Sumber Data**

Lofland & Lofland (1984) yang dikutip dalam Moleong (2005:157) menyebutkan jika sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, tindakan, dan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Dalam penelitian ini, sumber data diperoleh dari:



a. Data Primer

Data primer adalah kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancarai dan digunakan sebagai data utama. Sumber data primer ini dicatat melalui catatan tertulis atau melalui perekaman video/audio tapes, pengambilan foto atau film (Moloeng, 2005:157). Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah:

1. Kepala Bagian Humas dan Protokol Pemerintah Kota Kediri
2. Staf/Pegawai Bagian Humas dan Protokol Pemerintah Kota Kediri
3. Media Swasta yaitu Koran Radar Kediri dan Radio Andika FM
4. Kelompok Informasi Masyarakat
5. Masyarakat Kota Kediri

b. Data Sekunder

Dalam penelitian ini data sekunder adalah data-data yang diperoleh dari instansi terkait dengan penelitian ini yang berupa dokumen dan laporan milik Bagian Humas dan Protokol Kota Kediri yang akan digunakan untuk mendukung data primer yang berkaitan dengan fokus kajian dalam penelitian ini. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Laporan Akuntabilitas Instansi Pemerintah (Lakip) Tahun Anggaran 2012, Peraturan Daerah Kota Kediri, Buku Profil Investasi Kota Kediri, serta data lainnya yang diberikan dalam bentuk data lembaran kertas dan *file*.

### E. Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2008:224) mengemukakan bahwa “teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama

dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan”. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini melalui 3 (tiga) tahap kegiatan, yaitu:

1. Wawancara

Wawancara menurut Moleong (2005:186) adalah percakapan yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan dengan sumber data di lokasi dan situs yang telah ditentukan.

2. Observasi

Moleong (2005:174) mengemukakan bahwa pengamatan dilakukan agar peneliti dapat mencatat peristiwa dalam situasi yang berkaitan dengan pengetahuan yang langsung diperoleh dari data. Dalam Penelitian ini peneliti melaksanakan pengamatan secara langsung pada kantor Humas pemerintah Kota Kediri tentang pelaksanaan kegiatan kehumasan secara keseluruhan.

3. Dokumentasi

Teknik ini dilakukan dengan mencatat, menyalin dan mengabadikan data-data yang didapat dari lokasi penelitian, khususnya yang berkaitan dengan objek yang diteliti. Selama penelitian, peneliti menggunakan teknik dokumentasi antara lain catatan-catatan kecil, menyalin data

Humas pemerintah Kota Kediri dan mengabadikan wawancara dalam recorder atau perekaman.

## F. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini instrumen penelitian antara lain:

### 1. Peneliti sendiri

Salah satu ciri penelitian kualitatif yakni memasukkan unsur manusia atau peneliti sendiri sebagai alat pengumpulan data utama dalam penelitian terutama berpengaruh dalam proses wawancara dan analisis data. Sugiyono (2008:222) mengemukakan bahwa peneliti sebagai instrumen penelitian berfungsi menetapkan fokus, memilih informan, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, menganalisis dan membuat kesimpulan dari penelitiannya.

### 2. Pedoman wawancara

Berupa daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan digunakan penelitian sebagai kerangka dasar dalam mengadakan wawancara dengan aktor yang terlibat sebagai sumber data dalam penelitian ini. Pedoman wawancara telah disusun sebelumnya yang digunakan penulis untuk memberikan pertanyaan berkaitan dengan fokus kajian dalam penelitian ini.

### 3. Catatan lapangan (*field note*)

Moleong (2005:208) menyebutkan catatan lapangan berfungsi sebagai alat perantara yaitu antara apa yang dilihat, didengar, dicium, dan dipikirkan dalam rangka pengumpulan data dan refleksi data dalam



penelitian kualitatif. Hasil dari catatan ini penulis beberapa kali mencatat hasil wawancara dan mencatat dokumen milik Humas pemerintah yang tidak bisa untuk disalin secara keseluruhan.

### G. Analisis Data

Miles and Hiberman (1984) dalam Sugiyono (2008:246), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, Aktivitas dalam analisis data yaitu:

1. *Data reduction* (Reduksi data)

Reduksi data merupakan proses memilih memusatkan dan menyederhanakan data-data kasar dilapangan. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.

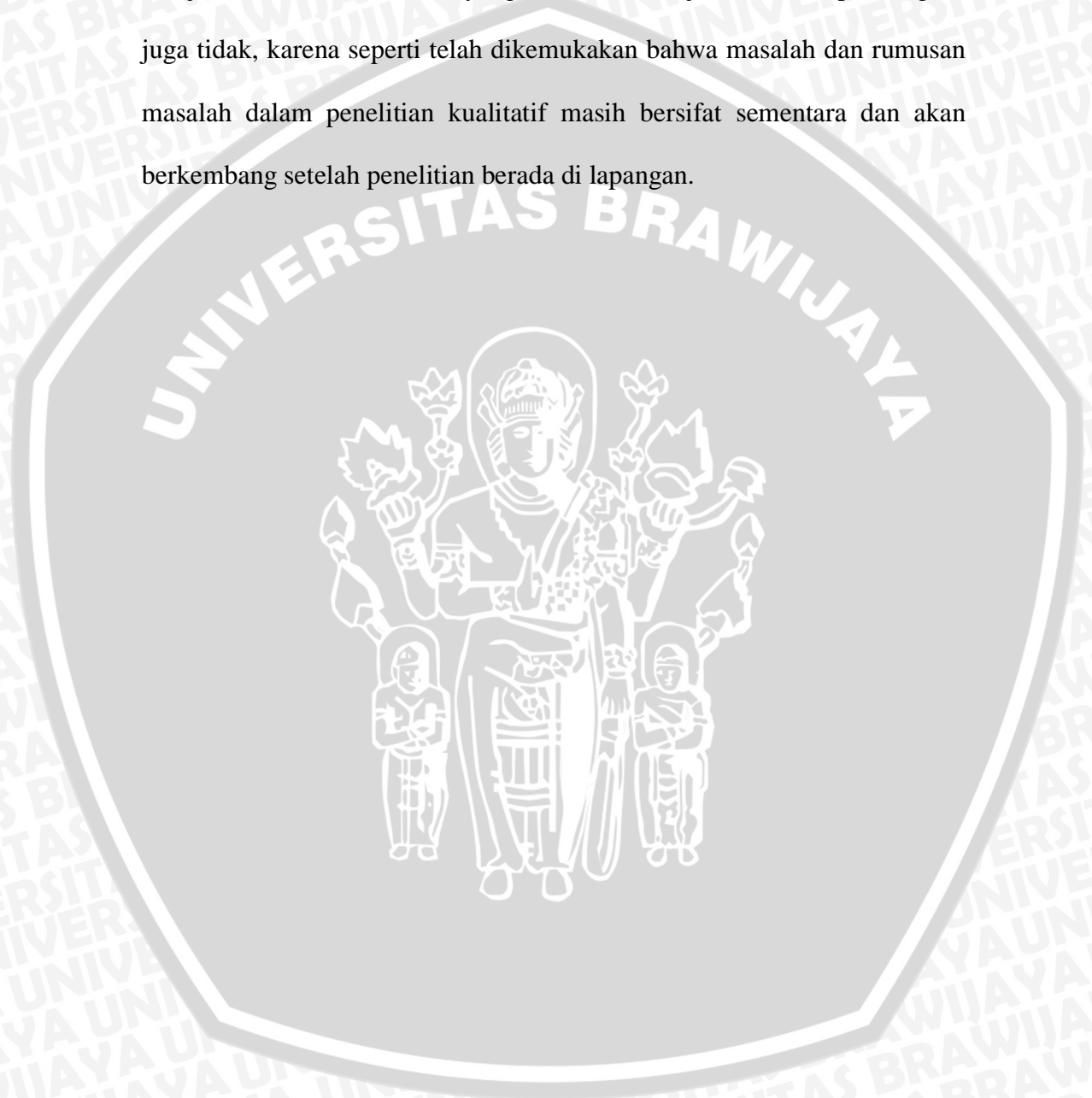
2. *Data display* (Penyajian data)

Dengan mendisplaykan data, maka akan mempermudah untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami tersebut. Selanjutnya disarankan dalam melakukan display data, selain dengan teks yang naratif, juga dapat berupa, grafik, matrik, *network* (jejaring kerja) dan chart.

3. *Conclusion Drawing/verification*

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Data-data yang telah disajikan ditarik kesimpulan akhir. Kesimpulan dalam penelitian

mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian

##### 1. Gambaran Umum Kota Kediri

Kota Kediri adalah salah satu daerah yang terletak di Provinsi Jawa Timur tepatnya berada di daerah Selatan wilayah Jawa Timur, Indonesia. Kota Kediri dikenal sebagai kota penghasil tahu kuning sekaligus sebagai salah satu daerah industri rokok terbesar di Indonesia. Terletak di antara  $111,05^{\circ}$  sampai  $112,03^{\circ}$  Bujur Timur dan  $7,45^{\circ}$  sampai  $7,55^{\circ}$  Lintang Selatan. Wilayah Kota Kediri memiliki karakteristik yang unik dibandingkan dengan daerah lainnya hal ini, dikarenakan wilayahnya yang terbagi menjadi dua dipisahkan oleh sungai Brantas, yaitu bagian sebelah Timur dan Barat sungai.

Berdasarkan data dari KPP (Kantor Pelayanan Perizinan, 2012:9) luas wilayah mencapai  $63,40 \text{ Km}^2$ . Kota Kediri terdiri dari tiga kecamatan yaitu Kecamatan Kota, Kecamatan Pesantren dan Kecamatan Mojoroto. Batas-batas wilayah Kota Kediri secara administratif adalah sebagai berikut:

- Sebelah utara : Kecamatan Gampengrejo dan Kecamatan Grogol
- Sebelah Selatan : Kecamatan Kandat dan Kecamatan Ngadiluwih
- Sebelah Timur : Kecamatan Wates dan Kecamatan Gurah
- Sebelah Barat : Kecamatan Grogol dan Kecamatan Semen

Wilayah Kota Kediri sebagian besar berbatasan langsung dan terletak di tengah wilayah Kabupaten Kediri dengan kondisi wilayah dibagian barat dibatasi



oleh Gunung Klotok dengan ketinggian 672 meter dan Gunung Maskumambang setinggi 300 meter. Kota Kediri secara geografi memiliki lima sungai yang mengalir yaitu Sungai Kresek, Sungai Parang, Sungai Kedak, Sungai Ngampel dan Sungai Brantas.

Keadaan demografi penduduk Kota Kediri tahun 2011 jumlah penduduk Kota Kediri mengalami kenaikan dibandingkan tahun 2010 dari 11.673 jiwa dan saat ini telah mencapai 302.664 jiwa. Dengan prosentase jumlah penduduk laki-laki sebesar sebesar 50,22% dengan total 152.021 orang dan prosentase penduduk perempuan sebesar 49,77% dengan total 150.643 orang. Untuk lebih lanjut dapat dilihat pada tabel sesuai pada data profil investasi Kota Kediri dibawah ini:

Tabel 1 Jumlah Penduduk Per 31 Desember 2011

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk		
		Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	Mojoaroto	58.618	56.373	114.991
2	Kota	48.814	49.841	98.655
3	Pesantren	44.589	44.429	89.018
<b>Jumlah</b>		152.021	150.643	302.664

Sumber: Data Kantor Pelayanan Perizinan (Kediri dalam angka 2011)

#### a. Visi Misi Kota Kediri

Dalam rangka pencapaian keberhasilan suatu daerah diperlukan perencanaan dan penetapan tujuan yang akan dicapai. Untuk itu penetapan visi dan misi daerah dapat menjadi prioritas penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan masyarakat. Adapaun visi pemerintah Kota Kediri adalah **"Terwujudnya Masyarakat Kota Kediri Makmur, Mandiri, Dan Berakhlak"**

**Dalam Bingkai Negara Kesatuan Republik Indonesia”**. Adapun visi tersebut mengandung makna sebagai berikut:

- 1) **Kota Kediri**, adalah suatu kesatuan masyarakat hukum dengan segala potensi dan sumber daya dalam sistem pemerintahan di wilayah Kota Kediri
- 2) **Makmur**, adalah kondisi masyarakat Kota Kediri yang sejahtera, serba cukup, rata-rata mampu memenuhi kebutuhan standar hidup, antara lain meliputi pendidikan, kesehatan bahan pangan dan papan serta adil dan demokratis.
- 3) **Mandiri**, adalah suatu kondisi masyarakat yang memiliki nilai lebih sehingga mampu secara swadaya memenuhi kecukupan atas kebutuhan standar hidup.
- 4) **Berakhlak**, yaitu berbudi pekerti adalah kondisi kehidupan masyarakat yang berlandaskan moral, etika, dan nilai-nilai agama sehingga memperkokoh sendi-sendi kehidupan masyarakat dan mampu menjaga keseimbangan nilai-nilai budaya masyarakat.

Sedangkan misi pemerintah Kota Kediri adalah:

- 1) Meningkatkan aksesibilitas pelayanan pendidikan dan kesehatan yang murah dan bermutu untuk meningkatkan derajat kesehatan dan kualitas sumber daya manusia.
- 2) Meningkatkan perekonomian masyarakat melalui peningkatan usaha industri, perdagangan, koperasi dan UKM yang mampu mendukung penciptaan dan perluasan lapangan kerja.

- 3) Meningkatkan infrastruktur perkotaan dan penataan ruang yang berwawasan lingkungan dan berkelanjutan.
- 4) Meningkatkan pelayanan publik melalui pelayanan prima dengan mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang baik dan bersih (*good governance*) yang didukung oleh profesionalisme aparatur pemerintahan.
- 5) Meningkatkan kesejahteraan sosial masyarakat, peran pemuda, pemberdayaan perempuan, kesejahteraan perlindungan perempuan dan anak, penyeteraan gender serta mewujudkan masyarakat yang tentram dan tertib berdasarkan moral agama.

#### **b. Organisasi Pemerintah Daerah**

Struktur pemerintahan Kota Kediri dipimpin oleh kepala daerah yaitu Walikota dan dibantu tugasnya oleh Wakil Walikota. Dalam pelaksanaan tugasnya Walikota berkoordinasi dengan organisasi perangkat daerah atau SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) pemerintahan Kota Kediri dalam rangka mewujudkan pelayanan dan pembangunan daerah. Organisasi perangkat daerah tersebut meliputi:

#### **Sekretariat Daerah**

- 1) Sekertaris Daerah
- 2) Bagian Humas & Protokol
- 3) Bagian Pemerintahan
- 4) Bagian Hukum
- 5) Bagian Organisasi



- 6) Bagian Umum
- 7) Bagian Kesejahteraan Rakyat
- 8) Bagian Perekonomian
- 9) Bagian Pembangunan
- 10) Bagian Pengelolaan Data Elektronik

#### **Asisten**

- 1) Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat
- 2) Asisten Perekonomian dan Pembangunan
- 3) Asisten Administrasi Umum

#### **Staf Ahli**

#### **Sekretariat DPRD**

#### **Dinas**

- 1) Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Asset
- 2) Dinas Pendidikan
- 3) Dinas Kesehatan
- 4) Dinas Kebudayaan, Pariwisata, Pemuda dan Olah Raga
- 5) Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika
- 6) Dinas Pertanian
- 7) Dinas Pekerjaan Umum
- 8) Dinas Tata Ruang, Kebersihan dan Pertamanan
- 9) Dinas Sosial dan Tenaga Kerja
- 10) Dinas Koperasi UMKM
- 11) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

12) Dinas Perindustrian, Perdagangan, Pertambangan dan Energi

**Badan**

- 1) Inspektorat
- 2) Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
- 3) Badan Kepegawaian Daerah
- 4) Badan Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana

**Kantor**

- 1) Kantor Lingkungan Hidup
- 2) Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi
- 3) Kantor Pemberdayaan Masyarakat
- 4) Kantor Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat
- 5) Kantor Pelayanan Perizinan
- 6) Kantor Ketahanan Pangan
- 7) Kantor Satpol PP

**Kecamatan dan BUMD**

**c. Kondisi Ekonomi**

Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah Kota Kediri dalam rangka kesejahteraan masyarakat Kota Kediri adalah dengan melaksanakan pembangunan dalam bidang ekonomi. Dengan membangun ekonomi maka dapat menaikkan taraf hidup masyarakat oleh karena itu, Pemerintah Kota Kediri berupaya mewujudkan perekonomian yang adil, merata, berdaya asing serta berbasis efisiensi yang menjamin pemanfaatan sumber daya alam dan meningkatkan peran

masyarakat guna mendukung terwujudnya Tri Bina Kota yaitu Kediri sebagai Kota Industri, Perdagangan dan Jasa, serta Pendidikan.

Untuk mendukung terwujudnya Tri Bina Kota Kediri, pemerintah memprioritaskan program dasar pembangunan ekonomi dengan meningkatkan perekonomian rakyat yang dilakukan dengan menumbuhkan iklim usaha yang kondusif. Melalui program koperasi dan usaha kecil menengah dijadikan penunjang pertumbuhan pembangunan dengan menggerakkan sektor swasta nasional maupun luar negeri sebagai pemodal. Karena itu, meningkatkan kemampuan perekonomian daerah menjadi prioritas utama pembangunan Kota Kediri.

Adanya sinergi serta peran serta masyarakat termasuk keterlibatan pihak swasta dalam mendukung pelaksanaan program pembangunan ekonomi dapat membantu pencapaian program yang telah ditentukan sehingga, pada akhirnya tercapai hasil yang diharapkan yaitu meningkatkan taraf hidup masyarakat Kota Kediri.

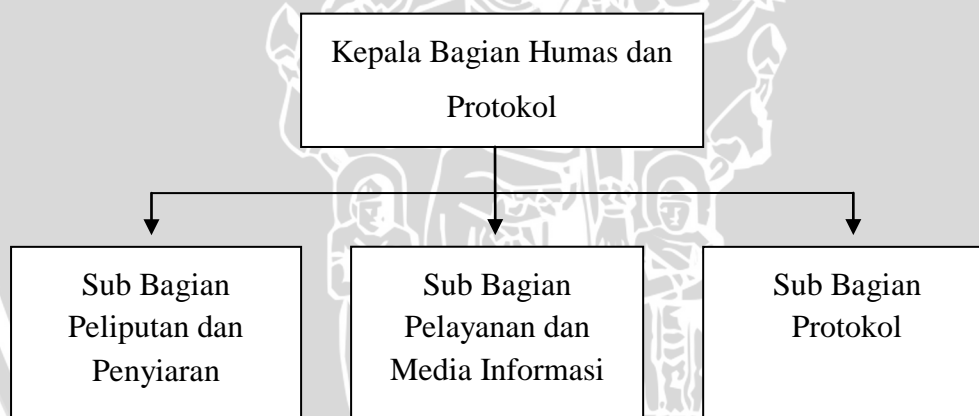
Kondisi perekonomian Kota Kediri mengalami peningkatan, berdasarkan hasil perhitungan sementara PDRB Kota Kediri pada tahun 2010 atas dasar harga berlaku sebesar 55.158.497,38 juta rupiah (dengan Migas dan tanpa Migas). Untuk Indeks Pembangunan Manusia (IPM) Kota Kediri tahun 2010 sebesar 75,42 persen mengalami peningkatan sebesar 2,76 persen dari 73,39 persen pada tahun 2009.



## 2. Gambaran Umum Bagian Humas dan Protokol Kota Kediri

### a. Struktur Organisasi Bagian Humas dan Protokol

Bagian Humas dan Protokol merupakan salah satu Bagian di Sekretariat Daerah yang dipimpin seorang Kepala Bagian yang berada dibawah Asisten Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat dan bertanggung jawab kepada Wali Kota Kediri melalui Sekretaris Daerah. Bagian Humas dan Protokol dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Kediri Nomor 4 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kota Kediri dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Kediri. Secara garis besar bentuk struktur organisasi Bagian Humas dan Protokol dapat dilihat dalam gambar berikut ini:



Gambar 1 Struktur Organisasi Bagian Humas dan Protokol Pemerintah Kota Kediri

Sumber: Data bagian Humas dan Protokol

### b. Visi Dan Misi Humas dan Protokol

Dalam suatu organisasi perencanaan dan penetapan tujuan yang akan dicapai menjadi suatu hal utama dalam memajukan dan mencapai keberhasilan organisasi tersebut. Untuk itu penetapan visi dan misi sangat penting dalam

memprioritaskan program maupun kegiatan ke depannya. Berdasarkan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Tahun Anggaran 2012 Bagian Humas dan Protokol menjabarkan visi sebagai cita-cita dan harapan semua unsur organisasi untuk mencapai tujuan organisasi tentang apa yang akan dicapai di masa depan sebagai hasil komitmen dan kesepakatan semua unsur organisasi. Sedangkan misi dijadikan sebagai penjabaran dari visi yang telah ditetapkan, sehingga akan lebih memudahkan untuk diketahui dan dipahami oleh seluruh komponen

Rencana Strategis Bagian Humas dan Protokol 2009-2014 Bagian Humas dan Protokol menetapkan visi yang harus dicapai dalam kurun waktu 2009-2014 yaitu, “Pelayanan Prima Komunikasi dan Informasi Pemerintah Daerah dan Tata Keprotokolan”. Sedangkan misi Bagian Humas dan Protokol dalam rangka mencapai visi yang telah ditetapkan diatas adalah :

1. Meningkatkan pelayanan komunikasi dan informasi publik
2. Meningkatkan pelayanan kedinasan Kepala Daerah/Wakil Kepala Daerah
3. Terwujudnya kualitas administrasi yang baik

### **c. Tugas Dan Fungsi Humas dan Protokol**

Dalam Peraturan Walikota Kediri Nomor 66 Tahun 2008 Tentang Tupoksi Sekretariat Daerah Kota Kediri Pasal 12 Tentang Tugas Pokok Bagian Humas dan Protokol yang berbunyi sebagai berikut:

1. Bagian Hubungan Masyarakat dan Protokol sebagaimana dimaksudkan dalam pasal 5 ayat (1), mempunyai tugas membantu Walikota menyusun

kebijakan di bidang kehumasan pemerintah Kota Kediri dan pemberdayaan potensi informasi dan komunikasi.

2. Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Bagian Hubungan Masyarakat dan Protokol mempunyai fungsi salah satunya sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan hubungan dengan lembaga-lembaga pemerintah, masyarakat dan organisasi kemasyarakatan untuk penyampaian informasi kebijakan dan kegiatan pemerintah daerah
- b. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait, lembaga masyarakat, media massa dan media elektronik
- c. Memberdayakan potensi dan usaha di bidang informasi dan komunikasi
- d. Pelayanan informasi kepada wartawan dan masyarakat tentang kegiatan pemerintah daerah
- e. Melakukan pengawasan, pemantauan, evaluasi dan pelaporan
- f. Pengelola kegiatan pemberitahuan dan penyediaan bahan informasi bagi masyarakat dan media massa tentang penyelenggaraan pembangunan dan pemerintahan

#### **d. Rencana Kerja Humas dan Protokol**

Dalam kurun waktu setahun bagian Humas dan Protokol telah menentukan rencana kerja yang digunakan sebagai acuan mencapai target kinerja yang telah ditentukan sebelumnya. Rencana kerja Bagian Humas dan Protokol dapat dilihat pada tabel berikut:



Tabel 2 Rencana Kerja Bagian Humas dan Protokol Kota Kediri Tahun 2013

NO	URAIAN	LOKASI	TARGET KINERJA KUANTITATIF
1	Program pelayanan administrasi perkantoran a. Penyediaan jasa perbaikan peralatan kerja b. Penyediaan peralatan dan perlengkapan kantor	Humas Kota Kediri Humas Kota Kediri	100% 16x <i>service</i> printer 12x <i>service</i> komputer, 1 unit komputer, 1 set meja dan kursi penerima tamu
2	Program peningkatan disiplin aparatur a. Pengadaan pakaian kerja lapangan b. Pengadaan pakaian khusus hari-hari tertentu	Bagian Humas dan Protokol Pemkot Kota Kediri Bagian Humas dan Protokol Pemkot Kota Kediri	100% 15 setel PDL, 15 setel PSH, 15 setel PDH, 15 Setel pakian batik
3	Program pengembangan komunikasi, informasi dan media massa a. Pembinaan dan pengembangan jaringan komunikasi b. Pembinaan dan pengembangan sumber daya	Kota Kediri Kota Kediri	100% 1 tahun 1 kegiatan
4	Program peningkatan pelayanan kedinasan dan kepala daerah atau wakil kepala daerah a. Kunjungan kerja/inspeksi kepala daerah/wakil kepala daerah b. Kegiatan fasilitas kedinasan kepala daerah	Kota Kediri Kota Kediri	100% 100% 1 tahun
5	Program kerjasama informasi dengan masyarakat media a. Penyebarluasan informasi pembangunan b. Menyelenggarakan informasi penyelenggaraan pemerintah daerah c. Penyebarluasan informasi cukai	Kota Kediri Kota Kediri 3 Kecamatan	100% 1250 eksemplar/bulan majalah Barometer, cetak foto pejabat 100%

Sumber: Data Bagian Humas dan Protokol (diolah)

Rencana kerja suatu organisasi merupakan rencana kegiatan yang terpadu, terarah dan sistematis yang dibuat oleh Bagian Humas dan Protokol dalam melaksanakan peran dan tugasnya di bidang informasi. Melalui rencana kerja ini nantinya Humas dapat menjalankan tugasnya dan mengetahui hal-hal apa yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan kerja.

#### e. Pencapaian Kinerja Humas dan Protokol

Hingga akhir tahun 2012, Bagian Humas dan Protokol melaksanakan seluruh kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya. Capaian kinerja berdasarkan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Bagian Humas Kota Kediri Tahun Anggaran 2012 bidang Komunikasi dan Informasi, adalah sebagai berikut:

Tabel 3 Capaian Kinerja SKPD Bagian Humas dan Protokol Pemerintah Kota Kediri 2012 Bidang Komunikasi dan Informasi

No	Sasaran	Formula Indikator	Satuan	Tahun 2012		
				Target	Realisasi	Capaian Kerja
1	2	3	4	5	6	7
1	Meningkatnya kualitas sistem komunikasi, informasi, dan media massa	Jenis surat kabar nasional/lokal yang masuk ke daerah	Buah	4	6	150%
		Jumlah penyiaran radio yang masuk ke daerah	Buah	15	5	34%
		Jumlah penyiaran TV yang masuk ke daerah	Buah	2	4	200%

1	2	3	4	5	6	7
		Jumlah penyebaran informasi, komunikasi dan media massa melalui kerjasama	Minggu	52	52	100%
		Jumlah penyebaran informasi, komunikasi dan media massa melalui kerjasama yang seharusnya dilaksanakan	Minggu	52	52	100%
		Jumlah media massa yang bekerjasama dengan pemerintah	Buah	65	65	100%
		Jumlah media massa yang ada	Buah	65	65	100%
		Jumlah penyebaran informasi yang dilaksanakan melalui media massa milik pemerintah dalam waktu 1 tahun	Hari kerja	240	240	100%
		Jumlah penyebaran informasi yang dilaksanakan melalui media massa milik pemerintah yang seharusnya dilaksanakan	Hari kerja	240	240	100%

Sumber: Data Bagian Humas dan Protokol (diolah)



Sesuai dengan data yang diperoleh, Bagian Humas dan Protokol Kota Kediri telah melaksanakan tugas dan merealisasikan berbagai kegiatan dengan baik, walaupun masih ada satu indikator yang belum sesuai dengan target akan tetapi, secara keseluruhan indikator sudah mencapai target serta sasaran yang telah ditentukan sebelumnya khususnya dalam bidang komunikasi dan informasi.

## **B. Penyajian Data Fokus Penelitian**

### **1. Peran Humas Pemerintah Kota Kediri dalam mengelola dan menyampaikan Informasi kepada Masyarakat**

Adanya tuntutan keterbukaan informasi publik mengenai menyelenggarakan kegiatan pemerintahan dan penyelenggaraan pembangunan pemerintah melalui Humas memiliki tugas untuk mewujudkan keterbukaan informasi publik. Seperti halnya Humas pemerintah Kota Kediri yang menjalankan peran penting pengelola informasi daerah. Terutama bidang informasi, sebagai pelayanan komunikasi dan informasi Humas juga memiliki tugas sebagai pengelola dan penyediaan informasi daerah. Untuk itu peran Humas menjadi penting khususnya dalam aktivitas mengelola dan menyampaikan informasi untuk masyarakat. Dan untuk mewujudkan perannya Humas melaksanakan berbagai kegiatan, antara lain:

#### **a. Mengelola Informasi**

##### **1) Pengumpulan Informasi**

Perkembangan arus informasi yang semakin pesat di Indonesia memang tidak bisa dilepaskan dari peran undang-undang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) Tahun 2008. Adanya undang-undang tersebut masyarakat lebih mudah dalam menerima dan mendapatkan informasi berkaitan dengan penyelenggaraan

pemerintahan, seperti halnya pemerintah Kota Kediri melalui Bagian Humas dan Protokol sebagai penyedia informasi pemerintah menyikapi secara positif dan terus berbenah dalam memberikan ketersediaan informasi publik. Untuk itu, sebagai penyedia informasi Bagian Humas dan Protokol Kota Kediri terus melakukan berbagai upaya pengumpulan informasi dilakukan dengan menjalin kerjasama dengan berbagai sumber informasi dari Humas pemerintah Kota Kediri yaitu dinas-dinas atau SKPD pemerintah Kota Kediri. Tujuan dari pengumpulan informasi agar dapat segera disebarkan kepada masyarakat. Seperti hasil wawancara dengan Bapak Hariadi, SH, MM selaku Kepala Bagian Humas dan Protokol yang menjelaskan bahwa:

“Pengumpulan informasi dilakukan dengan sering menyampaikan informasi secara langsung ataupun lewat telepon ke dinas atau satuan kerja, semua informasi atau program mohon disampaikan pada Humas untuk dibantu disampaikan melalui media, dengan tujuan agar satker tidak perlu menyampaikan pada media sehingga memudahkan satker” (Wawancara Selasa 5 Maret 2013, Pukul 13.00 WIB)

Hal senada disampaikan oleh staf Sub Bagian Peliputan dan Penyiaran Ibu Herwin Zakiyah, ST, M.Eng mengatakan bahwa:

“Bagian Humas dan Protokol Kota Kediri memiliki tugas sebagai pelayanan informasi, terkait dengan pelayanan informasi maka pengumpulan informasi dilakukan kepada satker mengenai kegiatan, kebijakan dan program yang dibuat dengan tujuan yaitu disebarkan kepada masyarakat melalui berbagai media” (Wawancara Jum’at 3 Mei 2013, Pukul 09.00 WIB)

Pengumpulan informasi merupakan hal utama dan terpenting yang dilakukan oleh Humas dan Protokol Kota Kediri dalam menjalankan tugasnya.

Karena jika bahan informasi tidak ada maka tugas Humas akan terhambat terlebih sebagai penyedia dan penyampaian informasi kepada masyarakat.



## 2) Penyimpanan Informasi

Penyimpanan informasi dapat dilakukan secara manual maupun modern dengan sistem database. Berdasarkan hasil penelitian Bagian Humas dan Protokol Kota Kediri sejauh ini menggunakan sarana penyimpanan dengan menggunakan sarana hardisk internal, eksternal dan arsip dokumen yang disimpan dalam rak berkas. Seperti hasil wawancara staf Sub Bagian Peliputan dan Penyiaran Ibu Herwin Zakiyah, ST, M.Eng mengatakan bahwa:

“Untuk penyimpanan informasi Bagian Humas dan Protokol Kota Kediri sejauh ini menggunakan sarana hardisk untuk menyimpan file-file informasi dalam komputer serta dengan menggunakan rak berkas” (Wawancara Jum’at 3 Mei 2013, Pukul 09.00 WIB)

Sedangkan hasil wawancara dengan staf Sub Penyiaran Dan Peliputan Ibu Sri Andayani, S.Sos yang mengatakan:

“Untuk informasi yang disimpan dan tersedia dalam rak berkas yaitu dokumen-dokumen perundang-undangan daerah, informasi dari SKPD, laporan Humas yang terdiri dari surat masuk, surat keluar, surat pertanggungjawaban berupa laporan serta informasi pelaksanaan kegiatan Humas selama satu tahun, Lakip, LKPJ, Renja, Restra, RKA, DPA dan kliping. Selain itu dokumen-dokumen kegiatan pemerintah yang telah disalin dalam bentuk CD dan DVD” (Wawancara Jum’at 3 Mei 2013, Pukul 11.00 WIB)

Penyimpanan dilakukan oleh Humas dan Protokol Kota Kediri untuk menjamin keamanan informasi yang ada. Penyimpanan data informasi dapat dilihat pada gambar berikut:





Gambar 2 Tempat Penyimpanan Informasi Humas dan Protokol Kota Kediri  
Sumber: Dokumentasi Humas dan Protokol

### 3) Penggunaan Informasi

Informasi yang berhasil dihimpun dan dikumpulkan oleh Humas nantinya dapat digunakan untuk masyarakat dan instansi lainnya dalam menunjang kebutuhan informasi mereka dan dijadikan masukan pengambilan keputusan. Dalam menggunakan informasi diperlukan cara memperoleh informasi yang diinginkan. Oleh karena, itu informasi yang tersedia bagian Humas pihak untuk memperoleh informasi tersebut masyarakat harus memperhatikan beberapa hal.

Terkait dengan informasi yang disediakan beberapa informasi dapat disampaikan tetapi beberapa informasi tidak boleh untuk disampaikan. Hal ini seperti hasil wawancara Bapak Arief M. Dakwi, SE selaku Kasubbag Pelayanan Media Informasi bahwa:

“Sumber informasi yang diperoleh berasal dari SKPD atau Satker kerja lainnya, akan tetapi informasi yang disediakan adalah informasi yang memang boleh untuk disebarluaskan ada beberapa informasi yang memang dikecualikan hal ini sesuai dengan UUD keterbukaan informasi publik” (Wawancara Selasa 9 April 2013, Pukul 13.00 WIB)

Untuk prosedur memperoleh informasi seperti hasil wawancara dengan Ibu Vitasari, SE selaku Kasubbag Peliputan dan Penyiaran yang menyebutkan bahwa:

“Informasi yang diminta tergantung dari informasinya apa. Masyarakat yang biasanya mengajukan persyaratan untuk tahun ini melalui KPP. Dalam memperoleh informasi tergantung dari masyarakat apakah ingin langsung meminta informasi kepada instansi yang dituju atau meminta informasi langsung melalui Humas. Sedangkan pihak media bisa langsung wawancara, untuk informasi berupa data dengan menggunakan surat pengantar dari kantor media tersebut” (Wawancara Senin 6 April 2013 Pukul 09.00 WIB)

Sedangkan untuk pihak media dalam penggunaan informasi tersebut dilakukan dengan maksud dan prosedur tertentu. Seperti hasil wawancara Bapak Gianto, General Affair, IT Dept Radio Andika FM yang mengatakan:

”Berbagai informasi dan kegiatan pemerintah merupakan informasi yang wajib disampaikan di radio karena kami sebagai media informasi, pendidikan dan hiburan untuk masyarakat. Untuk mencari informasi dan data-data tertentu dengan menggunakan surat pengantar dari marketing atau kantor kami, kemudian melalui reporter kami hanya menyampaikan kemudian menanyakan lebih lanjut kepada pihak Humas” (Wawancara Rabu 22 Mei Pukul 10.00 WIB)

Hal senada juga dikemukakan oleh Bapak Mahfud Bagian SDM Koran Radar Kediri mengatakan bahwa:

“Humas pemerintah sebagai narasumber dan klien iklan. Narasumber dari sisi redaksional untuk pemberitaan sedangkan sebagai klien iklan dalam hal publikasi. Tidak semua sumber dan informasi kami muat semuanya sebagai berita murni yang akan kami publikasikan tergantung dari kebutuhan dan kepentingan kami dan sejauh ini berita dan informasi dari Humas. Kami saling simbiosis mutualisme, artinya kami butuh mereka sebagai sumber dan klien iklan untuk pemasukan perusahaan dan mereka butuh kami sebagai media penyampaian” (Wawancara Rabu 22 Mei Pukul 11.30 WIB)

Sedangkan cara memperoleh informasi kepada Humas pemerintah Bapak Mahfud Bagian SDM Koran Radar Kediri mengatakan bahwa:

“Untuk redaksi langsung kesana sudah ada wartawan sehingga jika mau wawancara langsung tidak perlu surat pengantar dari perusahaan, ada beberapa hal butuh pengantar untuk minta data-data khusus secara formal ada dari perusahaan tapi secara informal wartawan sudah mempunyai



jaringan luas, cara seni-seni tersendiri untuk mencari berita dan informasi lainnya” (Wawancara Rabu 22 Mei Pukul 11.30 WIB)

Informasi yang telah dikumpulkan nantinya dapat digunakan dan dimanfaatkan oleh masyarakat dan media. Dalam penggunaannya terlebih dahulu dilakukan dengan mencari informasi melalui Humas Pemerintah sebagai penyedia sekaligus pelayanan informasi tentunya dengan menggunakan prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya.

## **b. Menyampaikan Informasi**

### **1) Jenis Informasi yang Disampaikan**

Informasi yang disampaikan berdasarkan tugas Humas dan Protokol meliputi informasi penyelenggaraan pembangunan dan informasi penyelenggaraan pemerintah daerah. Seluruh informasi pembangunan dari semua dinas dan SKPD Kota Kediri akan disalurkan kepada Humas pemerintah untuk dibantu dalam penyampaian. Seperti yang diutarakan oleh Bapak Hariadi, SH, MM selaku Kepala Bagian Humas dan Protokol yang menjelaskan bahwa:

“Setiap program disesuaikan dengan tugas atau tupoksi masing-masing satuan kerja dinas, dinas nantinya akan memberikan informasi pada Bagian Humas untuk menyampaikan, untuk informasi pembangunan biasanya Humas yang mencari tahu dan mengkonfirmasi dinas terkait meminta informasi tersebut lalu kami membantu penyampaian seperti bagaimana programnya, apa saja programnya, sasaran dan targetnya apa disesuaikan dengan kepentingan dari programnya. Dan informasi yang disampaikan Humas berdasarkan ketentuan UUD KIP” (Wawancara Selasa 5 Maret 2013, Pukul 13.00 WIB)

Hal senada disampaikan oleh staf Sub Bagian Peliputan dan Penyiaran Ibu Herwin

Zakiah, ST, M.Eng mengatakan bahwa:



“Informasi yang disebarakan Bagian Humas dan Protokol berdasarkan ketentuan undang-undang keterbukaan informasi publik, ada informasi yang wajib dan dikecualikan. Selain itu sebagai pelayanan informasi sesuai dengan tugas Humas informasi yang disampaikan adalah program pembangunan dari Satker, informasi penyelenggaraan pemerintahan daerah seperti peraturan daerah, pelayanan pemerintah dan kegiatan kepala daerah baik kegiatan yang akan dilakukan ataupun hasil kegiatan yang sudah dilakukan”. (Wawancara Jum’at 3 Mei 2013, Pukul 09.00 WIB)

Dari data yang telah diperoleh menunjukkan informasi yang disampaikan berupa informasi kegiatan pembangunan daerah dan penyelenggaraan pemerintahan daerah yang berasal dari SKPD. Sedangkan informasi disesuaikan dengan dasar aturan undang-undang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) yaitu informasi yang wajib diumumkan secara berkala, informasi yang wajib diumumkan secara serta merta, informasi yang wajib tersedia setiap saat, dan informasi yang dikecualikan. Informasi-informasi tersebut disampaikan kepada publik melalui media Humas.

## 2) Cara Penyampaian

Dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat perlu mempertimbangkan berbagai media dengan tujuan agar informasi yang disampaikan dapat diterima dengan baik sesuai dengan maksud isi pesan yang disampaikan. Bapak Hariadi, SH, MM selaku Kepala Bagian Humas dan Protokol mengatakan bahwa:

“Penyampaian informasi mengenai kegiatan pemerintah baik penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, atau kegiatan sosial masyarakat lebih banyak dilakukan melalui media massa dan tatap muka memberikan pemahaman informasi, mensosialisasikan dan mengajak masyarakat untuk ikut berpartisipasi” (Wawancara Jum’at 5 Maret 2013, Pukul 13.00 WIB)

Hal senada disampaikan oleh staf Sub Bagian Peliputan dan Penyiaran Ibu Herwin Zakiyah, ST, M.Eng mengatakan bahwa:

“Cara menyampaikan Informasi bagian Humas dan Protokol lebih kepada baik secara langsung dan tidak langsung yaitu dengan mensosialisasikan dan mengajak masyarakat dengan menggunakan berbagai media Humas misalnya pemerintah mengadakan pelatihan kepada masyarakat kami sampaikan dalam majalah barometer, ada lagi mengenai sosialisasi pengalihan PBB ke daerah tahun 2013”. (Wawancara Jum’at 3 Mei 2013, Pukul 09.00 WIB)

Dari data yang telah diperoleh menunjukkan bagian Humas dan Protokol menyampaikan informasi secara langsung dan tatap muka dengan tujuan untuk memberikan pengetahuan, pemahaman informasi dan mengajak untuk ikut berpartisipasi dalam berbagai kegiatan yang dilaksanakan pemerintah.

### **3) Media yang Digunakan**

Dalam menyampaikan informasi perlu mempertimbangkan media yang harus digunakan agar informasi dapat disampaikan serta diterima jelas dan dapat dijangkau massa luas. Media informasi yang digunakan Humas pemerintahan haruslah benar-benar efektif dalam menyampaikan informasi kepada khalayak luas. Beberapa jenis media yang digunakan oleh Humas dalam menyampaikan serta mendistribusikan informasi yaitu:

#### **a) Media cetak**

Media cetak memiliki manfaat yang cukup banyak untuk Bagian Humas dalam melakukan berbagai aktivitas distribusi informasi kepada masyarakat. Selain memuat informasi pemerintah Kota Kediri, Humas pemerintah telah menerbitkan majalah bulanan yang setiap dua bulan sekali diterbitkan yaitu



majalah Barometer sebagai salah satu media untuk mendistribusikan dan menyampaikan informasi pembangunan dan penyelenggaraan pemerintah. Adapun muatan berita yang terdapat pada majalah Barometer beragam, seperti yang tertera ditabel berikut:

Tabel 4 Muatan Berita Majalah Barometer Bagian Humas Pemerintah Kota Kediri Vol. 4 Edisi I Tahun 2013

No	Isi Berita	Keterangan
1	2	3
1	Liputan Utama	Berita utama dari majalah Barometer laporan utama ini memuat hal berkaitan dengan Peringatan Bulan K3 (Keselamatan dan Kesehatan Kerja) Tahun 2013
2	Berita Pemerintahan	Memuat berita Hut Satpol PP ke 63
3	Bidang Pelayanan Publik	Launcing Pengalihan PBB Jadi Pajak Daerah
4	Bidang Pendidikan	Siapkan Generasi Emas Dengan Kurikulum 2013
5	Berita Kesehatan	RSUD Gambiran siaga tangani pasien DBD
6	Ekonomi	Sekkota resmikan galeri investasi BEI Poltek Kediri
7	Inovasi	Berita ini memuat tentang penemuan-penemuan kreatif masyarakat Kota Kediri, dalam kolom inovasi ini memuat tentang SMK Negeri 1 Kediri Sukses Rakit Lampu Tenaga Surya
8	Olahraga	Berisi muatan tentang Launcing Tim Persik Kompetisi PSSI Divisi Utama
9	Religi	Kolom Religi memuat tentang K3 (Keselamatan dan Kesehatan Kerja) dalam pandangan islam

Sumber: Data bagian Humas dan Protokol (diolah)

Untuk pendistribusian majalah disebarkan di beberapa instansi yaitu: Walikota, Wakil Walikota, Sekkota, Asisten, Bagian-Bagian, Kantor-Kantor,



Dinas-Dinas, Kantor Kecamatan, BPS, Pengadilan Negeri, Kejaksaan Negeri, RSUD, KPU, UPTD, PDAM, Universitas Negeri, BK (Bhakti Husada), PAUD, Kelurahan, KIM, PKK dan Dharma Wanita, Sekolah Negeri, Polresta, Polsek, Koramil, KONI, Sekretariat PERSIK, BPR Kota, Bank Jatim, BNN, Pondok Pesantren, Masjid Agung, Gereja, dan Pemerintah Kabupaten Kediri. Adanya majalah Barometer diharapkan dapat menjadi saluran informasi yang kemudian dapat disebarakan untuk seluruh elemen masyarakat untuk mengetahui berbagai kegiatan dan program pembangunan pemerintah Kota Kediri.

b) Radio

Radio merupakan siaran informasi yang langsung dapat didengar oleh masyarakat. Penyampaian informasi pemerintah berupa berita pembangunan, program kegiatan pemerintah dan iklan layanan masyarakat dilakukan melalui kerjasama dengan radio swasta yang terdapat di Kota Kediri seperti Andika FM, RWS, Bonansa FM, Dahlia FM, Radio Jayabaya. Selain itu, melalui radio khusus milik pemerintah daerah yaitu radio Barometer dengan frekuensi 95,1 FM yang dikelola oleh Bagian Humas dan Protoko. Hasil hasil wawancara staf Sub Bagian Peliputan dan Penyiaran Ibu Herwin Zakiyah, ST, M.Eng mengatakan bahwa:

“Radio Barometer dibawah kendali Humas, sehingga benar-benar memanfaatkan radio ini untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat secara intensif, untuk penyiaran radio ini dilakukan setiap hari Senin s/d Sabtu dimulai pukul 06.00 WIB sampai dengan pukul 18.00 WIB”. (Wawancara Jum’at 3 Mei 2013, Pukul 09.00 WIB)

Adanya radio milik pemerintah ini menjadikan penyampaian informasi kepada masyarakat tidak hanya bergantung pada peran media massa, dengan radio milik pemerintah ini Humas lebih aktif dalam menyebarkan informasi yang

digunakan khusus memberikan informasi tentang pemerintahan dan pembangunan Kota Kediri.

c) Televisi

Jenis media audio visual ini merupakan sarana komunikasi dan informasi yang banyak disukai oleh masyarakat luas. Jenis media ini digunakan oleh bagian Humas dan Protokol sebagai media penyaluran informasi. Media ini dapat menjangkau masyarakat luas dan didapatkan dengan biaya murah. Informasi yang disalurkan lewat media ini meliputi iklan layanan masyarakat, liputan acara pemerintah Kota Kediri, dan informasi pembangunan daerah. Hingga saat ini penyiaran informasi pemerintah Kota Kediri masih melakukan kerjasama dengan televisi lokal antara lain JTV, KSTV, Dhoho TV, BBS TV. Adapun berbagai kegiatan pemerintah Kota Kediri yang disiarkan melalui televisi lokal salah satunya adalah BBS TV Kediri yaitu:

Tabel 5 Laporan Jam Tayang Liputan Kegiatan Walikota Kediri Januari 2013

NO	NAMA KEGIATAN	NO	NAMA KEGIATAN
1	2	3	4
1	Bersih Desa Sukorama	17	Pengukuhan RT RW
2	Pemberangkatan Duta Wisata	18	Penyerahan Jamkesmas
3	Rakord Anti Konfil Pemilukada	19	Sidak RSBI
4	Silaturohmi Perangkat Non PNS	20	Bantuan Korban Pemerkosaan
5	Kerja Bakti Masal	21	Pengecekan Mobil Rajawali
6	Lomba Kicau Burung	22	Pnpm
7	Bantuan Keluarga Miskin	23	Peringatan Maulud Nabi Dandangan
8	Sekolah Berkarakter Sehat Dan Cerdas	24	Tilik Kelurahan Dandangan
9	Peringatan Mauluid Nabi Kel. Lirboyo	25	Musrenbang



1	2	3	4
10	Peringatan Mauluid Nabi Kel. Bumiasri	26	Tilik Kelurahan Lirboyo
11	Peringatan Mauluid Nabi Kel. Bence	27	Green & Cleen
12	Peringatan Mauluid Nabi Kel. Ngrongo	28	Hut Satpol PP
13	Peringatan Mauluid Nabi Kampung Dalem	29	Penyerahan No Induk Jaranan
14	Tilik Kelurahan	30	Tilik Kelurahan Banjaran
15	Bantuan Korban Puting Beliung	31	Peringatan Hut Satpol Pp
16	Santunan Anak Yatim	32	Wayangan

Sumber: Data Bagian Humas dan Protokol (diolah)

#### d) Media Internet

Humas dan Protokol melalui Website pemerintah Kota Kediri yaitu [www.kedirikota.go.id](http://www.kedirikota.go.id) sebagai pengelola website memanfaatkan teknologi canggih ini sebagai penyaluran informasi yang memang dapat diakses oleh siapapun, kapan saja dan dimana saja secara mudah dengan biaya yang relatif murah. Seperti penjelasan dari Bapak Hariadi, SH, MM selaku Kepala Bagian Humas dan Protokol yang mengemukakan:

“Website merupakan salah satu media yang mempunyai peranan penting dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat luas. Sejauh isi website pemerintah Humaslah yang mengelola informasinya, adanya website ini supaya masyarakat luas dapat dengan mudah mengetahui informasi apa saja yang ada” (Wawancara Selasa 5 Maret 2013, Pukul 13.00 WIB)

Sebagai pengelola isi website Humas pemerintah Kota Kediri dituntut untuk terus melakukan pembaharuan isi website, sehingga informasi yang disampaikan dimanfaatkan oleh masyarakat dengan segera. Terlebih pada bulan April tahun 2013 pemerintah Kota Kediri telah meresmikan website 46 kelurahan Kota Kediri yang memuat informasi visi misi kelurahan, sejarah, struktur organisasi, layanan,



prestasi dan produk unggulan yang beralamatkan [www.kel-xxx.kedirikota.go.id](http://www.kel-xxx.kedirikota.go.id) dimana xxx adalah nama kelurahan di Kota Kediri yang akan dicari. Akan tetapi, isi website pemerintah Kota Kediri masih ditemukan data-data mengenai informasi-informasi Kota Kediri yang belum mengalami pembaruan.

e) KIM (Kelompok Informasi Masyarakat)

KIM (Kelompok Informasi Masyarakat) merupakan kelompok masyarakat yang dibina dan diberikan kewenangan untuk ikut serta terlibat dan membantu pelaksanaan tugas Humas pemerintah dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Adanya KIM berbagai informasi kegiatan pemerintah dan program pembangunan diharapkan dapat menjangkau masyarakat secara luas sehingga informasi tersebar secara menyeluruh dan merata. Untuk wilayah Kota Kediri, Pemerintah Kota Kediri memiliki 3 KIM, dengan rincian sebagai berikut:

1. Kecamatan Kota : KIM Joyoboyo
2. Kecamatan Mojoroto : KIM Sekertaji
3. Kecamatan Pesantren : KIM Panjalu

Hasil wawancara dengan anggota KIM Sekertaji Kecamatan Mojoroto Kelurahan Sukorame Kota Kediri Kahfi Wiidiastutik, SE menyebutkan:

“KIM tugasnya mengelola informasi, menyebarkan dan menyampaikan informasi kepada masyarakat ataupun warga sekitar dengan cara mulut ke mulut hal ini sangat efektif terlebih jika kami menyampaikan informasinya pada saat acara-acara warga seperti acara PKK, pengajian, dan arisan warga” (Wawancara Jumat 22 Maret 2013, Pukul 10.00 WIB)

Di Kota Kediri KIM (Kelompok Informasi Masyarakat) di tingkat kecamatan dan tingkat kelurahan sudah memiliki KIM. Diharapkan dengan adanya KIM dapat mengurangi kesenjangan informasi dan juga dapat digunakan

sebagai saluran menyebarkan sekaligus menyerap informasi sehingga muncul *feedback* dari masyarakat yakni pemahaman dukungan dan partisipasi dari masyarakat.

Pemilihan media yang tepat dapat mempengaruhi tingkat keberhasilan dari penyaluran informasi kepada masyarakat. Dengan memberikan informasi secara jelas dan cepat dengan penggunaan media yang tepat dapat mempengaruhi proses penyampaian informasi kepada masyarakat. Dari berbagai media yang dilakukan Humas maka masyarakat dapat menilai sejauh ini media yang efektif, efisiensi dan banyak digunakan dalam menyampaikan informasi yang dilakukan oleh Bagian Humas dan Protokol pemerintah Kota Kediri. Seperti hasil wawancara dengan masyarakat Kota Kediri sebagai berikut:

“Informasi yang saya dapatkan banyak dari koran Radar Kediri, internet, mulut ke mulut dari keluarga dan teman. Untuk informasi dari media swasta mungkin baik karena mereka cenderung dapat dijangkau masyarakat luas tetapi untuk majalah Humas karena disalurkan hanya instansi pemerintah jadi kami masyarakat luas tidak tahu isi berita dalam majalah tersebut.” (Riza Pramayoga, Kelurahan Lirboyo, Wawancara Rabu 13 Maret, Pukul 10.00 WIB)

“Sebenarnya kalau informasi media yang efektif buat warga sekitar sini adalah mulut ke mulut, soalnya lebih jelas dan tidak semua masyarakat membeli membaca koran atau mendengarkan radio. Kalau informasinya secara langsung biasanya masyarakat dapat langsung mengerti, sehingga dapat ikut terlibat Kalau internet saya ibu rumah tangga biasa tidak bisa memakai internet” (Ibu Naming, Kelurahan Mojohoto Selasa 19 Maret 2013, Pukul 11.00 WIB)

“Informasi biasanya yang paling banyak dari RT/RW maupun dari kegiatan ibu-ibu arisan jadi kalau informasinya secara langsung dapat langsung paham dan mengerti informasi dari pemerintah seperti apa, apakah butuh keikutsertaan warga atau tidak” (Ibu Jumiaty, Kelurahan Mojohoto Selasa 19 Maret 2013, Pukul 11.00 WIB)

“Biasanya mendapat informasi tentang pemerintah Kota Kediri dari koran Radar Kediri dan radio swasta karena mudah didapatkan juga terjangkau,



dan website Pemkot yang bisa diakses dengan mudah untuk keterlibatan biasanya hal-hal yang memang harus dilakukan seperti pembuatan e-KTP” (Diana, Kelurahan Bandar Kidul, Wawancara Rabu 9 April, Pukul 10.00 WIB)

“Sering membaca koran Radar Kediri dan radio swasta, jadi secara tidak langsung mendapatkan informasi pemerintah dari media tersebut” (Asti, Kelurahan Bandar Kidul, Wawancara Rabu 9 April, Pukul 10.00 WIB)

Dari data yang telah diperoleh masyarakat sudah banyak mengetahui informasi dari berbagai media, masyarakat menggunakan informasi bersumber dari media yang dapat dijangkau dengan baik sesuai kemampuan dan tingkat kejelasan dari informasi yang disampaikan melalui media yang digunakan.

#### 4) Standar Penyampaian Informasi

Dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat melalui media yang digunakan harus diperhatikan beberapa hal, seperti penentuan isi informasi, penentuan tata bahasa yang digunakan sehingga tercipta informasi jelas, akurat dan dapat dicerna dengan mudah oleh masyarakat.

##### a) Penulisan Majalah Barometer

Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam penulisan majalah Barometer berdasarkan hasil wawancara staf Sub Bagian Peliputan dan Penyiaran Ibu Herwin Zakiyah, ST, M.Eng mengatakan bahwa:

“Untuk penulisan majalah Barometer mengikuti standar jurnalistik mengingat majalah ini merupakan majalah pemerintah maka penulisannya menggunakan bahasa formal, judul berita menarik sehingga menarik perhatian untuk membaca, *lead* berita dijadikan kalimat pembuka untuk menarik pembaca, isinya lebih detail karena majalah bulanan, menggunakan 5W&1H, dan sifatnya membangun” (Wawancara Jum’at 3 Mei 2013, Pukul 09.00 WIB)



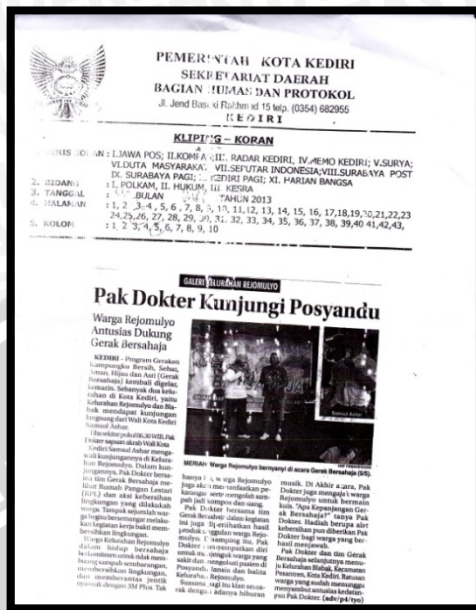
Dari data menunjukkan bahwa kegiatan penulisan majalah barometer agar menghasilkan majalah yang berkualitas tinggi mengikuti standar jurnalistik pada umumnya dengan menggunakan standar 5W&1H yaitu *Who* (siapa), *What* (apa), *Why* (mengapa), *Where* (dimana), *When* (kapan), *How* (bagaimana) dalam setiap berita yang ditulis dengan menggunakan bahasa formal.

b) Penulisan Berita Koran

Dalam penyampaian informasi melalui Koran berdasarkan hasil wawancara staf Sub Bagian Pelayanan Media Informasi Bapak Gatot Sunarto, S.sos mengatakan bahwa:

“Untuk berita dari Humas biasanya diberikan tempat khusus dengan judul Galeri Humas atau diakhir tulisan tertulis *adv/humas* di ikuti nama wartawan yang telah kerjasama dengan pihak Humas. Akan tetapi besar tidaknya tempat tergantung dari dana yang tersedia, misalnya pemuatan iklan layanan masyarakat, informasi dananya cukup untuk pemuatan ½ halaman koran, atau dana yang disediakan cukup untuk ¼ halaman koran tergantung dari dana yang tersedia” (Wawancara Jum’at 3 Mei 2013, Pukul 10.00 WIB)

Hal ini dapat dilihat seperti gambar dibawah ini salah satu contoh penulisan berita di Koran Radar Kediri dengan wartawan yang sudah menjalin kerjasama dengan pihak Humas dan Protokol Kota Kediri.



Gambar 3 Berita Wartawan Kerjasama Humas dan Protokol Kota Kediri  
 Sumber: Data Bagian Humas dan Protokol (Dokumentasi Kliping Tahun 2013)

Sedangkan hasil wawancara dengan Bapak Mahfud Bagian SDM Koran Radar Kediri mengatakan bahwa:

“Penyampaian informasi Humas langsung menghubungi pihak Radar Kediri jika disisi iklan misalnya publikasi tentang pembangunan, tergantung permintaan seperti mereka sudah mendesain konsepnya, atau mereka konsep mentah nanti kami terakhir *editing* atau datanya dari pemerintah kami kelola lagi, akan tetapi sesuai dengan keinginan mereka kapan akan disalurkan dan diterbitkan dan dimuat dalam koran tetapi yang pasti dibatasi sesuai dengan aturan-aturan iklan kalau luasnya sekian biaya sekian, ketentuan berlaku untuk semua pihak harga untuk masyarakat maupun pihak humas karena mereka adalah pihak klien iklan. Penyebarannya semuanya harus sesuai dengan permintaan pokoknya sesuai dengan prosedur yang ada bahasanya pas luasnya, ukuran huruf” (Wawancara Rabu 22 Mei Pukul 11.30 WIB)

Berita yang dimuat dalam media cetak untuk pemuatan berita maupun informasi dalam penyaluran lebih mudah dikarenakan sudah melakukan koordinasi dan kerjasama antara media swasta dan Humas, akan tetapi untuk berita yang dimuat tergantung dari dana yang tersedia.





c) Penulisan Berita Radio

Dalam penulisan berita radio khususnya radio milik pemerintah Kota Kediri tentu saja informasi yang disampaikan berkaitan dengan seputar pemerintah dan pembangunan Kota Kediri, berdasarkan hasil wawancara staf Sub Bagian Peliputan dan Penyiaran Ibu Herwin Zakiyah, ST, M.Eng mengatakan bahwa:

“Karena radio pemerintah informasi mudah disalurkan, informasinya tentang pemerintah dan pembangunan Kota Kediri sedangkan untuk penulisan teks berita radio karena bersifat harian isinya lebih ringkas karena disampaikan di radio penggunaan bahasa yang jelas dan isi yang disampaikan sama dengan yang dimuat pada berita harian website” (Wawancara Jum’at 3 Mei 2013, Pukul 09.00 WIB)

Sedangkan dalam penyampaian informasi kepada pihak radio swasta dilakukan dengan cara tertentu, seperti hasil wawancara Bapak Gianto, General Affair, IT Dept Radio Andika FM yang mengatakan:

“Untuk informasi yang disampaikan biasanya informasi dari pemerintah bersifat formal dan tidak bisa dicerna oleh masyarakat, untuk itu kami radio Andika FM mengelola informasi yang ada yang diberikan oleh pemerintah maupun pihak Humas kami kelola lagi agar bahasanya lebih mudah untuk dipahami oleh masyarakat untuk penyebaran informasi berdasarkan sistem pembayaran dana seperti halnya promosi masyarakat biasanya” (Wawancara Rabu 22 Mei Pukul 10.00 WIB)

Radio merupakan salah satu sarana yang mudah untuk didapatkan dan menjadi media yang banyak digunakan oleh masyarakat Kota Kediri, oleh karena itu pemilihan tata bahasa yang jelas dan tidak rumit dapat menunjang penyampaian informasi kepada masyarakat.



d) Penulisan Berita Website

Standar penulisan berita website berdasarkan hasil wawancara staf Sub Bagian Peliputan dan Penyiaran Ibu Herwin Zakiyah, ST, M.Eng mengatakan bahwa:

“Untuk penulisan teks berita website karena bersifat harian isinya lebih ringkas judul berita harus menarik minat masyarakat untuk membaca, menggunakan bahasa formal, jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat yang membaca berita website (Wawancara Jum’at 3 Mei 2013, Pukul 09.00 WIB)

Pemuatan berita dalam website pemerintah Kota Kediri Bagian Humas dan Protokol menggunakan kalimat-kalimat formal dan jelas dan lebih ringkas oleh karena itu, isi berita website selalu diperbarui setiap hari dan dapat segera dimanfaatkan oleh masyarakat luas.

**2. Faktor Pendukung dan Penghambat Peran Humas Pemerintah Kota Kediri dalam Mengelola dan Menyampaikan Informasi kepada Masyarakat**

Dalam melaksanakan berbagai program yang diambil untuk mencapai hasil dan tujuan yang telah ditetapkan pasti mengalami berbagai hal yang dapat mendukung pelaksanaan program tersebut. Beberapa faktor yang dapat mendukung dapat dijadikan penunjang serta mempermudah pelaksanaan tugas sehingga dapat memperoleh kuantitas dan kualitas yang baik. Akan tetapi, dalam melaksanakan program tersebut bisa saja terjadi beberapa hambatan yang tidak sengaja dan tidak direncanakan yang menjadi kendala pelaksanaan peran Humas. Oleh karena itu, diharapkan dengan menyajikan permasalahan dan hambatan yang terjadi dapat dijadikan wacana mengenai persoalan yang ada sehingga, dapat

mengatasi beberapa faktor penghambat peran Humas dalam mengelola dan menyampaikan informasi kepada masyarakat.

#### **a. Faktor Pendukung**

##### **1) Keterlibatan masyarakat dalam penyampaian informasi**

Perubahan paradigma yang terjadi saat ini telah mengubah masyarakat yang sebelumnya hanya sebagai objek pembangunan akan tetapi saat ini masyarakat telah menjadi sebuah subjek dalam pembangunan terutama dalam hal ini informasi. Salah satu bentuk partisipasi masyarakat adalah dengan keterlibatan masyarakat dalam menyebarluaskan informasi kepada masyarakat melalui pembentukan KIM (Kelompok Informasi Masyarakat) yang beranggotakan masyarakat. Hasil wawancara dengan Bapak Hariadi, SH, MM selaku Kepala Bagian Humas dan Protokol yang mengatakan:

“Media yang digunakan Humas selain media cetak dan elektronik adalah menggunakan media tatap muka langsung melalui KIM yang mana KIM itu salah satu bentuk partisipasi masyarakat yang sangat membantu Humas dalam menyampaikan informasi” (Wawancara Selasa 5 Maret 2013, Pukul 13.00 WIB)

Hal senada wawancara dengan anggota KIM Sekertaji Kecamatan Mojoroto Kelurahan Sukorame Kota Kediri Kahfi Widiastutik, SE menyebutkan:

“Anggota KIM adalah orang biasa berasal dari masyarakat. KIM tugasnya mengelola informasi, menjembatani informasi pemerintah dan masyarakat, Humas juga memberikan majalah Barometer, kami akan membantu pemerintah memberikan penjelasan kepada masyarakat” (Wawancara Jumat 22 Maret 2013, Pukul 10.00 WIB)

Adanya partisipasi masyarakat sangat berpengaruh bagi perkembangan Humas dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Keikutsertaan masyarakat menjadi salah satu kunci keberhasilan Humas dalam hal menyajikan dan



menyampaikan informasi kepada masyarakat. Terlebih jika Humas mampu menyajikan informasi secara jelas, mudah dipahami dan menarik sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap informasi.

## 2) Kerjasama dengan media

Kerjasama dengan media baik cetak maupun elektronik merupakan salah satu bentuk keterbukaan informasi. Adanya kerjasama dengan pihak pers dapat mempermudah pelaksanaan tugas Humas dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Hal senada dengan Bapak Arief M. Dakwi, SE selaku Kasubbag Pelayanan Media Informasi yang mengatakan bahwa:

“Adanya sinergi dengan media baik media massa dan media elektronik sangat membantu Humas dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat, adanya partisipasi dari pihak media merupakan bentuk saling menguntungkan satu sama lain karena kami membutuhkan media sebagai media informasi sebaliknya media membutuhkan informasi dari pihak Humas” (Wawancara Selasa 9 April 2013, Pukul 13.00 WIB)

Sementara, pihak media atau pers juga memberikan penjelasan terkait partisipasi dan kerjasama media swasta dalam penyampaian informasi, hal ini seperti hasil wawancara dengan Bapak Budi Sutrisno dari media Dhoho TV yang menjelaskan bahwa:

“Dhoho TV sudah 9 tahun berdiri yaitu dari tahun 2004 dan selama itu kani telah melakukan kerjasama dengan pihak Humas dan Protokol Kota Kediri. Humas dalam memberikan informasi selalu terbuka sehingga kami gampang mencari informasi disini sehingga kami juga gampang menyampaikan informasi kepada masyarakat karena sumber informasi dan beritanya langsung dari pihak Humas dan Protokol” (Wawancara Selasa 12 Maret 2013, Pukul 11.00 WIB)



Hal senada dikemukakan oleh wawancara Bapak Gianto, General Affair, IT Dept Radio Andika FM yang mengatakan:

“Andika FM kerjasama intens mulai tahun 2009 kegiatan *off air, on air, dan live*. Sejauh ini koordinasinya lancar, karena kami dan pimpinan sangat dekat sekali dengan Humas dan kebetulan kami adalah media yang paling dekat dengan Humas karena kami ikut menyukseskan pemerintah, kami cenderung sangat membantu jika ada kegiatan masyarakat kami *support* untuk menyalurkan kepada masyarakat bukan hanya Humas tapi seluruh dinas pemerintah Kota Kediri. Humas adalah corong pemerintah oleh karena itu kami mendekati Humas untuk lebih mengetahui informasi pemerintahan” (Wawancara Rabu 22 Mei Pukul 10.00 WIB)

Sedangkan pihak media cetak swasta Bapak Mahfud Bagian SDM Koran Radar Kediri mengatakan bahwa:

“Kerjasama dengan pemerintah sejak koran ini ada yakni pada tahun 1999 tepatnya bulan Juli. Kerjasama melalui penyebaran informasi berupa iklan, walaupun dulu masih pemerintahan tertutup dengan cara-cara dan seni bekerja wartawan dan pers untuk mencari berita dan informasi, institusi publik pemerintahan daerah harus terus berhubungan dengan masyarakat dan media sebagai jembatan penghubungan keduanya maka pastinya akan terjadi relasi antara media dan Humas. Untuk Humas sendiri karena mereka sangat membutuhkan media cetak dan kami juga butuh sehingga simbiosis mutualismenya berlangsung” (Wawancara Rabu 22 Mei Pukul 11.30 WIB)

Media dijadikan mitra kerja Humas dalam kegiatan penyediaan informasi sehingga diharapkan dapat melancarkan arus informasi masyarakat Kota Kediri.

Adapun nama-nama wartawan yang bekerjasama dengan Humas sebagai berikut:

Tabel 6 Daftar Nama-Nama Wartawan Media Cetak dan Elektronik Kerjasama Bagian Humas dan Protokol Pemerintah Kota Kediri 2012

NO	NAMA	MEDIA	NO	NAMA	MEDIA
1	2	3	4	5	6
1	Antok	Andika FM	31	Benny Kurniawan	ANTV
2	Ferry	Dhoho TV	32	Dani	TVRI
3	M. Sholeh	JTV	33	Anwar	Andika FM
4	Budi S	SCTV	34	Kitno	Harian Bangsa

1	2	3	4	5	6
5	Ayu	Dhoho TV	35	Andika Dwi	Trans TV
6	Didit	Radar Kediri	36	Bagus	Surya
7	Bagus	Kediri Jaya	37	Rendy	Radar
8	Joko	Memo	38	Hendra	ANTV
9	Reno	Harian Bangsa	39	Setiawan	TV One
10	Ugik	Surabaya Post	40	Sulaiman	Radar
11	Arif	Harian Bangsa	41	Rahman	Metro TV
12	Doni	Trans TV	42	Jatmiko	Dhoho TV
13	Jarwo	Surabaya Post	43	Patun	Surabaya Pagi
14	Kismo	Surabaya Pagi	44	Endro	Indosiar
15	Danang	SCTV	45	Rahma K	KSTV
16	Sopyan	RCTI	46	Suwanto	Surya
17	Rina	ANTV	47	Danang	SCTV
18	Jainal	ANTV	48	Dodik	TV One
19	Pratama	Bola	49	Angga	Antara
20	Darmadji	JTV	50	Muhadir	Memo
21	Agung	JTV	51	Muslikah	JTV
22	Kasiaji	Dhoho Tv	52	Munandar	Sindo
23	Suwarto	Memo	53	Saman	Surabaya Pagi
24	Manto	Harian Bangsa	54	Hartono	Detik.com
25	Yuli	Surya	55	Pendik	Kediri.com
26	Erin	KSTV	56	Rori	TV One
27	Parman	KSTV	57	Sunar	BBS TV
28	Candra	Bhirawa	58	Rohman	Metro TV
29	Priyanto	Kompas TV	59	Fedho	KSTV
30	Mardiyanto	BBS TV	60	Yanuar	BBS TV

Sumber: Data Bagian Humas dan Protokol (diolah)

Dengan adanya daftar wartawan media pers dapat memperlancar koordinasi antara pihak Humas dan Protokol pemerintah Kota Kediri dalam memperlancar penyampaian berita dan informasi kepada masyarakat.

### 3) Sarana dan prasarana

Adanya sarana dan prasarana dapat mempengaruhi kinerja Humas dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Sama halnya dengan bagian Humas dan Protokol Kota Kediri dalam menjalankan tugasnya tidak bisa dilepaskan dengan



tersedianya sarana dan prasarana yang memadai. Seperti hasil wawancara dengan Bapak Hariadi, SH, MM selaku Kepala Bagian Humas dan Protokol yang menyatakan bahwa:

“Salah satu pendukung pelaksanaan tugas Humas adalah ketersediaan sarana prasarana yang memadai yang dimiliki oleh Humas. Fasilitas-fasilitas seperti komputer dapat mempermudah kinerja karyawan sekaligus mempermudah dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat (Wawancara 5 Maret 2013, Pukul 13.00 WIB)

Untuk keterangan lebih lanjut akan disajikan dalam tabel sarana prasarana sebagai berikut:

Tabel 7 Daftar Inventaris Bagian Humas dan Protokol Tahun 2013

No	Nama	Jumlah Barang	Keterangan
1	2	3	4
1	Televisi Toshiba	1	Baik
2	Speaker Aktif	3	Baik
3	AC Sharp	1	Baik
4	Meja Komputer	1	Baik
5	Kursi Eselon	1	Baik
6	Printer Canon	2	Baik
7	Papan Pengumuman	1	Baik
10	Lemari Kaca	1	Baik
11	Box File	9	Baik
12	Lemari Besi	1	Baik
13	Printer MP280	1	Baik
14	Printer Epson	1	Baik
15	Meja Kayu	12	Baik
16	Jam Dinding	2	Baik
17	Lemari Kayu	1	Baik
18	Mouse	4	Baik
19	Keyboard	4	Baik
20	Kursi Lipat	6	Baik
21	Kursi Kayu	12	Baik
22	Lemari Kayu 2 Pintu	1	Baik
21	Tape Recorder	1	Baik
22	Kipas Angin Duduk	1	Rusak
23	Stavolt	4	Baik
24	Monitor	2	Baik



1	2	3	4
25	UPS/Stabilizer	1	Baik
26	Komputer	4	Baik
27	Pesawat Telepon	1	Baik
28	Monitor	1	Baik
29	Monitor	1	Baik
30	Monitor	1	Baik
31	CPU	1	Kurang Baik
32	Rak Besi	1	Baik
33	Hardisk Eksternal	1	Baik

Sumber: Bagian Humas dan Protokol (diolah)

Hampir semua peralatan yang diperlukan untuk menjalankan aktivitas kehumasan sudah dimiliki. Tersedianya sarana dan prasarana tersebut juga digunakan sebagai pendukung tugas Humas yang cenderung dalam mengelola informasi dan protekoler, tersedianya sarana prasarana juga dapat mendukung proses kerja Humas karena ruangan yang memiliki AC sehingga membuat pegawai Humas dan Protokol lebih nyaman dalam melakukan pekerjaan.

## **b. Faktor Penghambat**

### **1) Sumber daya manusia**

Tidak dapat dipungkiri bahwa ketersediaan SDM (Sumber Daya Manusia) merupakan faktor yang penting dalam pelaksanaan proses pemerintah. Ketersediaan SDM yang berkualitas dan professional mampu memberikan kemajuan bagi penyelenggaraan pemerintahan. Tetapi justru dalam pelaksanaannya faktor sumber daya manusia ini menjadi hambatan dan kelemahan. Seperti halnya Bagian Humas dan Protokol Kota Kediri sesuai dengan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (Lakip) Tahun Anggaran 2012 dalam menjalankan tugasnya total sumber daya manusia di Bagian Humas dan

Protokol sebanyak 24 orang yang tersebar di beberapa sub bagian. Untuk keterangan lebih lanjut akan disajikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 8 Jumlah total SDM

Kepala Bagian	Sub Bagian Pelayanan dan Media Informasi	Sub Bagian Peliputan dan Penyiaran	Sub Bagian Protokol
1 Orang	1 Orang Kassubag	1 Orang Kassubag	1 Orang Kassubag
	4 Orang	11 Orang	5 Orang

Sumber: Data Bagian Humas dan Protokol

Sumber daya manusia di Bagian Humas dan Protokol berdasarkan golongan dan pangkat sesuai tabel di bawah ini:

Tabel 9 SDM berdasar Golongan dan Pangkat

Gol/pangkat	Jumlah (Orang)
1	2
IV/a	1
III/c	2
III/b	4
III/a	3
II/d	2
II/c	2
II/b	3
II/a	3
Honorer	2
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>

Sumber: Data Bagian Humas dan Protokol

Sedangkan sumber daya manusia berdasarkan tingkat pendidikan sesuai dengan tabel berikut:

Tabel 10 SDM berdasar tingkat pendidikan

Gol/pangkat	Jumlah (Orang)
S-2	3
S-1	13
D-3	1
SMA/SMK	7
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>

Sumber: Data Bagian Humas dan Protokol

Ketersediaan SDM dengan kemampuan yang tepat masih menjadi hambatan bagi Humas Pemerintah Kota Kediri, seperti hasil wawancara dengan Ibu Vitasari, SE selaku Kasubbag Peliputan dan Penyiaran yang menyebutkan:

“Jumlah atau volume pekerjaan lebih banyak dari pada jumlah pegawai yang memiliki *skill* atau kemampuan dibidang tertentu misalnya seharusnya keahlian jurnalistik lebih ditonjolkan akan tetapi pegawai belum memiliki kemampuan dasar tersebut ada pula bagian IT yang kurang dan website yang memang dikelola dan di *update* setiap hari akan tetapi pegawai yang menjalankan peran mengoprasikan website cuma ada satu orang” (Wawancara Jumat 5 April 2013 Pukul 09.00 WIB)

Dari pernyataan diatas dapat diketahui bahwa Humas pemerintah Kota Kediri masih memiliki kendala yang harus segera ditangani menyangkut dengan sumber daya manusia. Kemampuan dalam hal jurnalistik dan ahli IT (*Information Technology*) harus dimiliki oleh setiap karyawan yang ada di Bagian Humas dan Protokol Kota Kediri, karena tugas dan fungsi Humas salah satunya adalah penyedia informasi dengan pemanfaatan teknologi canggih.

## 2) Kurang lancarnya SKPD dalam memberikan informasi

Kerjasama dan koordinasi yang baik antara seluruh satuan kerja di lingkup pemerintah sangat mempengaruhi keberhasilan pencapaian visi dan misi dari



pemerintahnya. Bagian Humas dan Protokol pemerintah memiliki fungsi sebagai pengelola informasi semua penyelenggaraan pembangunan dan pemerintah masyarakat sehingga informasi yang ada haruslah diketahui oleh pihak Humas pemerintah untuk kemudian disampaikan kepada masyarakat. Akan tetapi, dalam pelaksanaan tugasnya Bagian Humas dan Protokol pemerintah mengalami hambatan karena SKPD lainnya kurang dalam memberikan informasi dan kurang cepatnya informasi yang disampaikan kepada Humas. Seperti hasil wawancara dengan Bapak Arief M. Dakwi, SE selaku Kasubbag Pelayanan Media Informasi bahwa:

“Hambatan yang dialami Humas sebetulnya kadang dari SKPD lainnya yang kurang cepat dalam memberikan informasi, padahal jika cepat memberikan informasi dan minta bantuan Humas maka kami bisa membantu menyebarkan informasi kepada masyarakat, terlebih hingga saat ini PPID belum ada, seharusnya Bagian Humas dan Protokol dijadikan tempat untuk terkumpulnya semua informasi dari SKPD, akan tetapi dengan ketidaklancaran SKPD memberikan informasi mengalibatkan hambatan untuk Humas” (Wawancara Selasa 9 April 2013, Pukul 13.00 WIB)

Hal senada disampaikan oleh staf Sub Bagian Peliputan dan Penyiaran Ibu Herwin Zakiyah, ST, M.Eng mengatakan bahwa:

“SKPD lainnya sebenarnya paham mengenai fungsi dan tugas Humas, tetapi selama ini memang informasi yang diberikan SKPD kurang kepada Humas, jika SKPD banyak memberikan informasi kepada Humas mereka lebih terbantu” (Wawancara Selasa 3 Mei 2013, Pukul 09.00 WIB)

Sedangkan pihak media swasta melalui radio Andika FM menyebutkan masalah yang dihadapi dengan Humas terkait ketersediaan informasi pembangunan dari dinas. Seperti hasil wawancara dengan Bapak Gianto, General Affair, IT Dept Radio Andika FM yang mengatakan:

“Andika FM memiliki hubungan yang baik dengan Humas dan kerjasama dalam menyebarkan informasi juga berjalan lancar, tetapi memang tidak dipungkiri ada hambatan, misalnya jika kami meminta konfirmasi mengenai program dan kebijakan dinas tertentu terkadang Humas tidak bisa langsung menjawab karena belum menguasai sebab kekurangan informasi dari SKPD sehingga kami juga langsung minta ke dinas untuk meminta informasi karena kami juga dikejar waktu sebagai bahan siaran berita untuk segera disebarkan pada masyarakat” (Wawancara Rabu 22 Mei Pukul 10.00 WIB)

Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa masalah kurang lancarnya pemberian informasi kepada Humas dari pihak internal dalam organisasi pemerintah, hal ini menjadi hambatan Humas sebagai penyedia dan penyampaian informasi tentang penyelenggaraan pembangunan dan pemerintahan kepada masyarakat sehingga mempengaruhi kinerja Humas dalam memberikan dan menyampaikan informasi kepada media dan masyarakat.

### C. Pembahasan

Kebutuhan informasi masyarakat yang semakin tinggi merupakan salah satu alasan yang melatarbelakangi adanya keterbukaan informasi publik seperti yang diamanatkan dalam Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) Nomor 14 Tahun 2008. Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu bentuk penerapan prinsip *good governance* yaitu transparansi dan akuntabilitas publik. Bukan hanya sekedar memberikan informasi namun, juga menjadi salah satu bentuk pertanggung jawaban pemerintah terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Oleh karena itu, informasi yang diberikan kepada masyarakat haruslah informasi yang jelas dan dapat dipertanggung jawabkan. Sehingga dengan pemberian informasi tersebut memberikan kesempatan kepada masyarakat luas untuk ikut



berpartisipasi dalam berbagai kebijakan maupun rencana yang diambil oleh pemerintah sekaligus dijadikan kontrol terhadap kinerja pemerintah. Mengingat pentingnya informasi dalam era demokrasi ini maka, Humas pemerintah sebagai penyedia serta pengelola informasi yang mempunyai tugas untuk memperoleh seluruh informasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan dan penyelenggaraan pembangunan untuk kemudian disampaikan kepada masyarakat luas.

### **1. Peran Humas Pemerintah Mengelola dan Menyampaikan Informasi pada Masyarakat**

Humas pemerintah sebagai suatu bagian di dalam pemerintah bertugas memperlancar arus informasi antara pemerintah dan masyarakat, hal ini dimaksudkan agar terciptanya suatu hubungan yang baik antara pemerintah dan masyarakat yang didasarkan pada pengutamakan kepentingan bersama. Seperti pendapat Ruslan (2002:325) secara garis besar Humas memiliki peran yaitu “fungsi keluar berupaya memberikan informasi dan pesan-pesan sesuai dengan tujuan dan kebijaksanaan instansi/lembaga kepada masyarakat sebagai khalayak sasaran, sedangkan kedalam wajib menyerap reaksi, aspirasi dan opini khalayak tersebut diserasikan demi kepentingan instansinya dan tujuan bersama”.

Humas pemerintah Kota Kediri dalam menjalankan peran kehumasan sudah baik artinya Humas Kota Kediri saat ini memang menjadi pelayanan informasi sekaligus penyampaian informasi kepada masyarakat, hal ini juga sesuai dengan tugas pokok Humas pemerintah menurut Ruslan (2008:343-344) antara lain sebagai berikut:



- a. Sebagai pengaman kebijakan pemerintah.
- b. Sebagai pelayanan, dan penyebarluasan informasi mengenai kebijaksanaan dan hingga program-program kerja secara nasional kepada masyarakat.
- c. Sebagai komunikator dan mediator yang proaktif dalam menjembatani kepentingan instansi pemerintah di satu pihak, dan menampung aspirasi, serta memperhatikan keinginan-keinginan publiknya di lain pihak.

Sedangkan peran Humas dalam mengelola dan menyampaikan dirasa cukup memadai hal ini dikarenakan dalam menjalankan fungsi dan tugasnya Humas pemerintah Kota Kediri telah melaksanakan sesuai dengan tupoksi yang diembankan akan tetapi, dalam menjalankan pekerjaannya masih belum berjalan maksimal serta mengalami permasalahan dan hambatan yang justru diakibatkan dari pihak Humas dan pihak pemerintah sendiri. Oleh karena itu, untuk mewujudkan Humas pemerintah yang seharusnya, Humas harus menjalankan perannya dengan sebaik-baiknya sehingga akan berpengaruh terhadap kualitas dan kuantitas tugas yang dijalankan sebagai pengelola dan penyampaian informasi kepada masyarakat. Berbagai hal yang dilakukan Humas pemerintah Kota Kediri dalam menjalankan peran dalam mengelola dan menyampaikan informasi kepada masyarakat antara lain:

#### **a. Mengelola Informasi**

##### **1) Pengumpulan Informasi**

Salah satu peran Humas menurut Ruslan (2002:325) adalah berupaya memberikan informasi kepada masyarakat. Oleh karena itu, Humas dalam

memenuhi kebutuhan informasi masyarakat harus cepat tanggap dalam menyediakan informasi dan menyajikan informasi secara jelas dan dapat dipertanggung jawabkan. Untuk itu dalam rangka menciptakan informasi yang berkualitas dan layak untuk didistribusikan kepada masyarakat luas maka, sesuai dengan pendapat Siagian (2009:15-123) salah satunya adalah “penciptaan informasi yang dilakukan dengan identifikasi sumber-sumber informasi yang layak digali berasal dari sumber-sumber yang berada di organisasi satuan kerja di dalam maupun organisasi luar.” Untuk itu, informasi-informasi yang disalurkan Humas pemerintah Kota Kediri kepada masyarakat merupakan informasi yang diperoleh langsung dari sumber terpercaya. Pihak Humas dan Protokol Kota Kediri dalam tahap mengumpulkan informasi diperoleh berasal dari SKPD yang merupakan sumber kompeten dalam bidangnya. Pengumpulan informasi ini dilakukan dengan terus menyampaikan kepada SKPD baik secara langsung maupun tidak langsung atau SKPD yang memberikan informasi agar dapat segera disampaikan pada media dan masyarakat.

## 2) Penyimpanan Informasi

Humas pemerintah sebagai pelaksanan layanan informasi kepada media massa dan masyarakat harus benar-benar memperhatikan ketersediaan informasi yang ada. Informasi-informasi yang telah dikumpulkan haruslah benar-benar dapat disimpan. Tahap penyimpanan informasi seperti pendapat dari Siagian (2009:15-123) bertujuan agar tidak hilang, dan mudah untuk dicari apabila diperlukan. Dalam penyimpanan informasi lebih lanjut Siagian mempertimbangkan beberapa hal seperti: keamanan informasi agar informasi agar



terhindar dari kerusakan, kemungkinan dicuri, kerahasiaan informasi, biaya penyimpanan informasi, dan kemudahan akses informasi.

Untuk itu, dalam hal penyimpanan informasi perlu diperhatikan hal-hal tersebut agar kendala yang kemungkinan terjadi dapat ditangani. Humas pemerintah Kota Kediri dalam menjaga informasi agar tidak hilang dilakukan dengan cara penyalinan kedalam kertas, CD, dan DVD yang kemudian ditata secara rapi agar sewaktu-waktu jika informasi segera untuk disediakan atau dibutuhkan dapat dengan segera untuk diambil dan disampaikan. Untuk itu diperlukan tempat untuk menampung *file-file* informasi tersebut. Humas dan Protokol Kota Kediri dalam kegiatan penyimpanan informasi menggunakan rak berkas. Penggunaan rak berkas ini dikarenakan sistem ini telah dilakukan sejak lama dan mudah dalam pengelolaannya.

Selain penggunaan rak berkas agar dapat mudah mencari dan menekan biaya penyimpanan informasi maka digunakan pula sarana canggih seperti hardisk internal maupun eksternal. Akan tetapi untuk penggunaan sistem secara modern seperti penggunaan database Humas pemerintah Kota Kediri hingga saat masih belum dilakukan mengingat penggunaan sistem ini dibutuhkan staff IT (*Information Technology*) atau administrator database yang benar-benar ahli dalam penggunaannya hal ini cukup disayangkan mengingat dengan adanya sistem database dapat memudahkan pencarian dan penyimpanan data atau informasi.



### 3) Penggunaan Informasi

Meningkatnya kebutuhan informasi masyarakat dijadikan motivasi Humas pemerintah untuk terus meningkatkan tugas dan fungsinya dalam memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat. Penggunaan informasi tentunya disesuaikan dengan kebutuhan dan kepentingan dari masing-masing orang akan tetapi, untuk penggunaannya diperlukan cara memperoleh informasi yang diinginkan sehingga informasi yang dibutuhkan dapat disediakan oleh Humas pemerintah dengan memperoleh informasi yang disesuaikan dengan prosedur yang ada. Informasi yang disediakan instansi publik seperti halnya Humas Kota Kediri memberikan batasan dalam pemberian informasi kepada publik disesuaikan dengan tugas dan penyediaan informasi yang memang menjadi tanggung jawab Humas pemerintah Kota Kediri untuk menyediakan dan menyampaikan kepada masyarakat. Seperti pada Peraturan Walikota Kediri Nomor 66 Tahun 2008 Pasal 12 Tentang Tugas Pokok Bagian Humas dan Protokol yang menyebutkan tugas Humas adalah pengelola kegiatan pemberitahuan dan penyediaan bahan informasi bagi masyarakat dan media massa tentang penyelenggaraan pembangunan dan pemerintahan. Sedangkan untuk memenuhi kebutuhan informasi agar masyarakat dapat dengan mudah memperolehnya maka masyarakat dapat mengikuti prosedur yang ditetapkan oleh pemerintah Kota Kediri. Antara lain, dengan mengajukan permohonan melalui KPP (Kantor Pelayanan Perizinan).

Untuk media pers sebagai media informasi untuk masyarakat dalam penggunaan dan permintaan informasi disesuaikan dengan kebutuhan dan

kepentingan media. Prosedur yang dilakukan dalam memperoleh informasi kepada Humas pemerintah Kota Kediri, perihal wawancara sebagai bahan berita dapat langsung menemui pihak Humas pemerintah Kota Kediri sedangkan dalam mencari data-data dengan menggunakan surat pengantar secara formal ada dari perusahaan yang bersangkutan.

## **b. Menyampaikan Informasi**

### **1) Jenis Informasi yang Disampaikan**

Salah satu peran dan fungsi Humas pemerintah menurut Ruslan (2008:343-344) antara yaitu “sebagai pelayanan, dan penyebarluasan informasi mengenai kebijaksanaan dan hingga program-program kerja secara nasional kepada masyarakat”. Informasi-informasi yang wajib disediakan oleh Humas Kota Kediri adalah informasi yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan, hasil rapat dan kegiatan yang dilakukan pemerintah, kebijakan dan program pembangunan ataupun rencana program yang akan dilakukan pemerintah. Dari informasi yang disampaikan baik memiliki beberapa indikator tergantung informasi yang diperoleh dari SKPD. Tujuannya agar informasi dapat segera disampaikan kepada masyarakat luas sehingga masyarakat dapat dengan memanfaatkan informasi yang telah diterima.

Maka dari penjelasan tersebut Humas pemerintah Kota Kediri telah melaksanakan fungsinya dengan baik dan sesuai untuk menjamin informasi kepada masyarakat. Terlebih informasi yang disampaikan disesuaikan dengan informasi yang wajib disediakan dan disampaikan oleh publik yang berpedoman

undang-undang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) Nomor 14 Tahun 2008, berikut informasi yang diwajibkan dan dikecualikan untuk publik, antara lain:

1. Informasi yang Wajib Disediakan dan Diumumkan Secara Berkala, Pasal 9 yang meliputi:
  - 1) Informasi yang berkaitan dengan badan publik
  - 2) Informasi mengenai kegiatan dan kinerja badan publik
  - 3) Informasi mengenai laporan keuangan
  - 4) Informasi lain yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.
2. Informasi yang Wajib Diumumkan Secara Serta Merta, Pasal 10 yang meliputi:
  - 1) Badan publik wajib mengumumkan secara serta merta suatu informasi yang dapat mengancam hajat hidup orang banyak dan ketertiban umum
  - 2) Kewajiban menyebarluaskan informasi publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan dengan cara yang mudah dijangkau oleh masyarakat dan dalam bahasa yang mudah dipahami
3. Informasi yang Wajib Tersedia Setiap Saat, Pasal 11 yang meliputi:
  - 1) Daftar seluruh informasi publik yang berada di bawah penguasaannya, tidak termasuk informasi yang dikecualikan
  - 2) Hasil keputusan badan publik dan pertimbangannya
  - 3) Seluruh kebijakan yang ada berikut dokumen pendukungnya
  - 4) Rencana kerja proyek termasuk di dalamnya perkiraan pengeluaran tahunan badan publik
  - 5) Perjanjian badan publik dengan pihak ketiga



- 6) Informasi dan kebijakan yang disampaikan pejabat publik dalam pertemuan yang terbuka untuk umum
  - 7) Prosedur kerja pegawai badan publik yang berkaitan dengan pelayanan masyarakat
  - 8) Laporan mengenai pelayanan akses informasi publik sebagaimana diatur dalam undang-undang
4. Informasi yang Dikecualikan, Pasal 17 yang meliputi:
- 1) Informasi publik yang apabila dibuka dan diberikan kepada Pemohon Informasi publik dapat menghambat proses penegakan hukum, yaitu informasi yang dapat :
    - a) Menghambat proses penyelidikan dan penyidikan suatu tindak pidana
    - b) Mengungkapkan identitas informan, pelapor, saksi, atau korban yang mengetahui adanya tindak pidana
    - c) Mengungkapkan data intelijen kriminal dan rencana-rencana yang berhubungan dengan pencegahan dan penanganan segala bentuk kejahatan transnasional
    - d) Membahayakan keselamatan dan kehidupan penegak hukum dan/ atau keluarganya
    - e) Membahayakan keamanan peralatan, sarana, atau prasarana penegak hukum.
    - f) Informasi publik yang apabila dibuka dan diberikan kepada pemohon dapat mengganggu kepentingan perlindungan hak atas kekayaan intelektual dan perlindungan dari persaingan usaha tidak sehat

Maka dari penjelasan tersebut Humas pemerintah Kota Kediri telah melaksanakan tugasnya dengan baik sesuai pedoman Peraturan Walikota Kediri Nomor 66 Tahun 2008 Tentang Tugas Pokok Bagian Humas dan Protokol dan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik Nomor 14 Tahun 2008 yang digunakan untuk menjamin informasi kepada masyarakat.

## 2) Cara Penyampaian

Cara yang digunakan dalam kegiatan menyampaikan informasi adalah dengan melalui media dan secara tatap muka. Keduanya ditempuh untuk menyeimbangkan proses penyampaian informasi ke segala arah agar dapat diterima oleh masyarakat dengan baik. Dengan maksud dan tujuan adalah agar masyarakat dapat paham mengenai informasi yang disampaikan, mengajak dan membujuk masyarakat untuk ikut terlibat dan berpartisipasi dalam berbagai kegiatan yang dilaksanakan pemerintah yang memiliki visi dan misi ke arah perbaikan.

## 3) Media yang Digunakan

Media berperan penting dalam menyalurkan dan memindahkan informasi. Untuk itu, pemilihan media harus tepat sehingga dapat menjangkau semua masyarakat. Media-media yang digunakan oleh bagian Humas dan Protokol antara lain:

### a) Media Cetak

Penerbitan majalah Barometer merupakan langkah inovatif yang ditempuh oleh Bagian Humas dan Protokol dalam menyampaikan informasi kepada

masyarakat. Untuk penerbitan dan pendistribusian majalah Barometer rutin setiap dua bulan sekali, hal ini dikarenakan muatan isi dan jumlah halaman yang ditampilkan diperbanyak. Adapun muatan berita yang ditampilkan meliputi informasi sekitar Kota Kediri, program pembangunan Kota Kediri yang sudah dilaksanakan maupun yang akan dilaksanakan dan kegiatan penyelenggaraan pemerintahan.

Dalam penyaluran majalah Barometer ini penyebarannya hanya melingkupi instansi-instansi publik saja yang memungkinkan mengenai isi berita ataupun informasi masyarakat masih kurang mengerti dikarenakan pendistribusiannya belum menjangkau secara luas masyarakat Kota Kediri.

#### b) Media Elektronik

Media elektronik yang digunakan bukan hanya radio milik pemerintah akan tetapi, juga dengan menjalin kerjasama dengan radio swasta seperti Andika FM, RWS, Bonansa FM, Dahlia FM, Radio Jayabaya. Jefkins (1995:98) memberikan pandangan mengenai hubungan pers sebagai “usaha untuk mencapai publikasi penyiaran yang maksimum atas suatu pesan atau informasi Humas dalam rangka menciptakan pengetahuan dan pemahaman bagi khalayak dari organisasi atas perusahaan yang bersangkutan”. Dalam rangka melaksanakan kerjasama media swasta digunakan untuk membantu pekerjaan Humas dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Sedangkan melalui radio milik pemerintah yaitu radio Barometer dengan frekuensi 95,1 FM dikelola langsung oleh Humas dan Protokol Kota Kediri yang menjadi media penyampaian informasi. Radio merupakan media elektronik termurah dibandingkan dengan media lain. Dengan



adanya radio resmi milik pemerintah menjadikan informasi yang dihasilkan dan disebarkan merupakan informasi yang jelas dan dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya mengingat informasi yang dikeluarkan merupakan informasi yang bersumber dari pemerintah. Radio Barometer ini dijadikan media penyampaian informasi yang memiliki peran penting bukan hanya sebagai media informasi tetapi juga media pendidikan, hiburan, media promosi Kota Kediri, dan perekat hubungan antara masyarakat dan pemerintah sekaligus digunakan kontrol sosial oleh masyarakat.

#### c) Televisi

Televisi merupakan media audio visual yang banyak digemari dan digunakan oleh masyarakat luas. Hadirnya televisi-televisi lokal yang banyak bermunculan di daerah-daerah memberikan manfaat besar terutama untuk pemerintah Kota Kediri melalui Bagian Humas dan Protokol melakukan kerjasama dengan pihak pengelola televisi agar media televisi lokal bukan hanya sebagai media hiburan masyarakat tetapi, dapat menjadi salah satu media informasi untuk masyarakat.

#### d) Internet

Penggunaan internet menjadi sangat populer di Indonesia ini tidak bisa dilepaskan dari cepatnya perkembangan teknologi informasi. Penggunaan internet juga dimanfaatkan oleh organisasi pemerintah maupun swasta sebagai salah satu inovasi baru dalam rangka memperbaiki kinerjanya. Melalui pemberian layanan informasi basis website masyarakat dapat mengakses informasi dengan cepat tentang pemerintahan dan pembangunan. Terlebih lagi dengan adanya Inpres

Nomor 3 Tahun 2003 tentang pengembangan E-government pemanfaatan teknologi informasi di lingkungan pemerintah tingkat pusat dan pemerintah daerah terus melengkapi sarana informasi melalui website, adanya website ini semakin menjadikan salah satu penunjang untuk mempermudah kinerja dan tugas Humas dan Protokol. Penggunaannya yang mudah dan cepat menjadikan internet sebagai media teknologi informasi yang menarik banyak penggunanya untuk mencari dan memperoleh informasi didalamnya.

Oleh karena itu, pemerintah Kota Kediri melalui Bagian Humas dan Protokol menggunakan media internet dalam bentuk website yang beralamatkan [www.kedirikota.go.id](http://www.kedirikota.go.id) digunakan sebagai salah satu media dalam memberikan informasi dan berita penyelenggaraan pemerintah, kebijakan, hasil kegiatan kepada masyarakat luas. Dengan penggunaan website pemerintah Kota Kediri, Bagian Humas dan Protokol sebagai pengelola isi website dituntut untuk terus melakukan pembaruan data informasi setiap hari. Dengan adanya website ini diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat akan ketersediaan informasi secara jelas dan benar.

Terlebih Kota Kediri telah meresmikan website tingkat kelurahan yang dapat diakses melalui alamat [www.kel-xxx.kedirikota.go.id](http://www.kel-xxx.kedirikota.go.id) dimana xxx merupakan nama kelurahan di Kota Kediri yang akan dicari misalnya [www.kel-kampungdalem.kedirikota.go.id](http://www.kel-kampungdalem.kedirikota.go.id). Melalui website kelurahan ini masyarakat dapat mencari informasi di tingkat kelurahan. Agar dapat memudahkan masyarakat mencari nama-nama kelurahan di Kota Kediri terlebih dahulu mencari nama kelurahan yang akan dicari di website Kota Kediri.



Mengingat penggunaannya yang praktis, dapat digunakan oleh siapa saja, dimanapun, dan kapanpun membuat website menjadi salah satu media efektif yang digunakan sebagai penunjang kelancaran arus informasi, pengelolaan dan pemberian informasi kepada masyarakat. Walaupun pada kenyataannya masih ditemukan data-data mengenai gambaran Kota Kediri yang belum diperbarui lebih lanjut. Data-data yang belum diperbarui tersebut mengakibatkan nilai kualitas informasinya berkurang atau mungkin tak bernilai lagi, hal ini sesuai dengan kualitas informasi menurut Sutabri (2005:35) salah satunya adalah kebaruan (*timelines*) informasi yang harus perbarui karena Informasi yang sudah usang tidak memiliki kualitas lagi.

e) KIM (Kelompok Informasi Masyarakat)

Adanya Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik Nomor 14 Tahun 2008 menjadikan perubahan dalam perkembangan informasi publik di Indonesia, ditambah lagi perkembangan dunia teknologi informasi menjadikan masyarakat dengan mudah dan cepat mengakses informasi. Oleh karena itu, perlunya kesiapan masyarakat untuk memilah dan memilih informasi yang baik yang nantinya dapat dimanfaatkan oleh masyarakat. Sehingga, dengan adanya KIM (Kelompok Informasi Masyarakat) yang merupakan salah satu media yang dalam pelaksanaannya langsung melakukan tatap muka dengan masyarakat, KIM (Kelompok Informasi Masyarakat) terdiri dari perkumpulan atau kelompok masyarakat yang sengaja dibentuk oleh Kementerian Komunikasi Dan Informatika diharapkan dapat berperan menjadi sebagai penghubung antara masyarakat dengan pemerintah untuk meminimalisir adanya kesenjangan serta



berperan aktif mendistribusikan informasi untuk masyarakat, sehingga masyarakat dapat ikut berpartisipasi dalam kegiatan yang akan dilaksanakan. Karena pada dasarnya masyarakat dalam menentukan media yang akan digunakan sebagai penyalur informasi adalah media yang mudah untuk didapatkan dan dijangkau oleh masyarakat baik media milik swasta, media milik pemerintah maupun media tatap muka secara langsung.

#### 4) Standar Penyampaian Informasi

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya suatu organisasi haruslah memiliki beberapa standar yang digunakan sebagai dasar dalam melaksanakan berbagai aktifitas. Untuk itu, organisasi pemerintah seperti halnya Humas dan Protokol Kota Kediri mencantumkan setiap proses pelayanan maupun pelaksanaan tugas dalam standar-standar acuan kerja seperti SOP (Standar Operasional Prosedur) ataupun SPM (Standar Pelayanan Minimal) sehingga, dengan dasar yang telah ditetapkan tersebut akan tercapai hasil yang sesuai. Dalam Humas dan Protokol terdapat SOP mengenai pelaksanaan aktivitas pembuatan berita majalah, radio *talk*, dan website sudah tercantum dengan baik meskipun untuk rincian penulisan majalah belum dirinci lebih lanjut dalam standar secara tertulis.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam penulisan majalah Barometer, penulisan berita radio Barometer serta penulisan berita website Humas dan Protokol Kota Kediri masih menggunakan standar pada umumnya misalnya penggunaan standar jurnalistik untuk pembuatan dan pemuatan berita di media

milik pemerintah, hanya saja mengingat media yang dikendalikan milik pemerintah maka penggunaan bahasa penulisan lebih bersifat formal dan mengandung unsur 5W&IH yang sesuai dengan pendapat Effendy (2006:154-155) bahwa “media cetak harus memperhatikan informasi yang mengandung kepentingan umum, mencakup segala aspek kehidupan manusia dan informasi yang dihasilkan harus mengandung rumus 5W&1H yaitu *Who* (siapa), *What* (apa), *Why* (mengapa), *Where* (dimana), *When* (kapan), *How* (bagaimana)”.

Sedangkan untuk media cetak swasta atau Koran telah ditetapkan sebelumnya bahwa Koran yang memuat berita pemerintah maupun berita pembangunan merupakan media cetak yang telah menjalin kerjasama dengan pihak Humas dan Protokol pemerintah Kota Kediri sehingga media cetak dalam permintaan informasi kepada pihak Humas dapat berjalan dengan lancar mengingat koordinasi yang dilaksanakan berjalan dengan baik, dan standar untuk ukuran pemuatan berita tergantung dengan dana yang disediakan atau dibayarkan kepada pihak cetak swasta. Semakin tinggi dana yang disediakan maka pemuatan berita akan disediakan tempat dengan ukuran besar dan sebaliknya. Sedangkan pihak media cetak swasta sebagai perusahaan profit yang artinya perusahaan yang mencari keuntungan menggunakan Humas pemerintah sebagai sumber berita, sekaligus sebagai klien iklan dengan ketentuan pemuatan dan pemasangan iklan yang telah ditentukan oleh perusahaan yang terkait. Dengan ini semakin terlihat memang antara Humas dan media swasta memiliki hubungan saling menguntungkan satu sama lain, dengan menjalin hubungan dengan pers Humas



pemerintah Kota Kediri telah menjalankan tugas dan fungsinya yaitu menjalin hubungan dan koordinasi dengan media dalam rangka penyampaian informasi.

Sedangkan penulisan berita pada radio milik pemerintah yaitu radio Barometer, Humas kota Kediri sebagai pengelola radio pemerintah dalam menyampaikan informasi menggunakan kata-kata yang lebih ringkas, isi yang terdapat dalam radio milik pemerintah sama dengan isi berita pada website sehingga, jika penggunaan gaya bahasa tulisan yang formal dalam website resmi milik pemerintah akan sulit untuk dicerna oleh pendengar radio jika di bacakan secara lisan. Hal ini dikhawatirkan akan menyulitkan pendengar radio mengingat radio merupakan media yang mudah untuk dicari dan dipergunakan. Dalam pemilihan bahasa yang tepat radio milik pemerintah harus dapat menyesuaikan dengan lingkungannya, perlu diperhatikan penggunaan bahasa radio yang tepat karena pemilihan bahasa media elektornik mengharuskan dalam sekilas mendengar masyarakat harus mengerti sepenuhnya pada saat mendengarkan berita yang disiarkan dalam radio, seperti pendapat Effendy (2002:109-112) menyebutkan “persyaratan khusus yang harus termuat dalam berita radio adalah pesan yang disampaikan harus dapat meyakinkan pendengar” artinya dapat tersampaikan dan dimengerti oleh masyarakat dengan baik, masyarakat dapat memahami, mengerti sehingga tercapai kesepakatan dari masyarakat terhadap informasi yang disiarkan. Hal ini berbeda dengan pemuatan berita melalui media radio swasta. Informasi yang berasal dari Humas pemerintah dikelola oleh pihak radio swasta di Kota Kediri dengan menggunakan bahasa yang mudah dicerna pendengar radio tentunya proses mengolah tetap disesuaikan dengan permintaan



pihak Humas pemerintah mengenai program ataupun kegiatan yang akan diselenggarakan.

## **2. Faktor Pendukung dan Penghambat Peran Humas Pemerintah Mengelola dalam Menyampaikan Informasi kepada Masyarakat**

Dalam rangka mengelola dan menyampaikan informasi, dibutuhkan usaha-usaha aktif sebagai penunjang proses kinerja Humas pemerintah dalam menjalankan perannya, usaha-usaha yang dilakukan dapat mendukung tugas dan peran Humas pemerintah, akan tetapi bisa juga dalam pelaksanaannya timbul berbagai permasalahan dan kendala yang dihadapi.

### **a. Faktor Pendukung**

Merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi dalam menjalankan peran mengelola dan menyampaikan informasi kepada masyarakat. Faktor pendukung tersebut adalah:

#### **1) Keterlibatan masyarakat dalam penyampaian informasi**

Dalam menjalankan peran mengelola dan menyampaikan informasi Bagian Humas dan Protokol Kota Kediri tidak lepas dari peran masyarakat. Peran masyarakat juga merupakan salah satu wujud *good governance* yaitu tiga unsur *good governance* menurut Sedarmayanti (2004:38) yaitu “pemerintahan, sektor swasta dan masyarakat madani”. Dengan keterlibatan kelompok masyarakat sebagai agen penyebaran informasi, akan tercipta koordinasi dan komunikasi yang baik antara masyarakat dengan Humas pemerintah Kota Kediri sehingga dengan adanya keterlibatan masyarakat proses penyaluran informasi dapat berjalan dengan baik. Peran masyarakat dalam hal ini KIM (Kelompok Informasi

Masyarakat) yang beranggotakan masyarakat tingkat kecamatan dan kelurahan sebagai memperlancar arus informasi antara pemerintah dan masyarakat. Baik informasi yang berasal dari pemerintah berupa kebijakan yang ada ataupun informasi yang berasal dari masyarakat berupa keluhan, pengaduan masyarakat mengingat masyarakatlah pelaksana dari kebijakan-kebijakan yang dihasilkan oleh pemerintah.

## 2) Kerjasama dengan Media

Usaha-usaha kerjasama dengan pihak pers (media cetak dan elektronik) dilakukan oleh Humas Kota Kediri dalam penyebaran informasi kepada masyarakat. Pers sendiri berdasarkan Pasal 33 UU No. 40 Tahun 1999 memiliki fungsi pers sebagai media informasi, pendidikan, hiburan, dan kontrol sosial. Hubungan antara Humas dan Pers merupakan hubungan yang saling memerlukan satu sama lain, seperti prinsip Jefkins (1995:101) yang perlu diperhatikan oleh praktisi Humas dalam menciptakan dan membina hubungan pers adalah salah satunya “memahami dan melayani media dengan berbekalkan semua pengetahuan maka seorang praktisi Humas akan mampu menjalin kerja sama dengan pihak media”. Selain itu dalam Peraturan Walikota Kediri Nomor 66 Tahun 2008 Kota Kediri Pasal 12 Tentang Tugas Pokok Bagian Humas dan Protokol menyebutkan bahwa tugas dan fungsi Humas dan Protokol adalah pelayanan informasi kepada wartawan dan masyarakat tentang kegiatan pemerintah daerah, dan pengelolaan kegiatan pemberitaan dan penyediaan bahan informasi bagi masyarakat dan media massa. Oleh karena itu, Humas Kota Kediri menjalankan pekerjaannya sudah sesuai dengan menjadi mitra pers, selalu siap menjawab pertanyaan dan

memenuhi permintaan pers akan fakta-fakta yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat.

### 3) **Sarana dan prasarana**

Dalam menunjang proses pelaksanaan tugas dan fungsi Humas pemerintah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan maka, tersedianya sarana dan prasarana yang memadai di Bagian Humas dan Protokol Kota Kediri diharapkan semua kegiatan yang dilaksanakan dalam mengumpulkan informasi melakukan koordinasi, menyimpan informasi menyampaikan informasi kepada masyarakat diharapkan dapat berjalan dengan lancar. Sebaliknya jika sarana dan prasarana yang kurang memadai akan berpengaruh terhadap kerja dan hasil dari kegiatan yang dilakukan sehingga berjalan tidak maksimal. Berdasarkan data yang telah dihasilkan Bagian Humas dan Protokol telah memiliki sarana dan prasarana yang memadai yang dibutuhkan dalam menunjang kegiatan kehumasan. Ketersediaan alat-alat yang modern juga menjadi salah satu penunjang pelaksanaan penyelenggaraan kegiatan kehumasan. Selain itu ketersediaan sarana prasarana serta kondisi fisik kantor yang nyaman dan mendukung akan meningkatkan aktifitas di dalam kantor.

#### **b. Faktor Penghambat**

Faktor yang mempengaruhi dalam menjalankan peran mengelola dan menyampaikan informasi kepada masyarakat. Faktor tersebut adalah:



### 1) **SDM (Sumber Daya Manusia)**

SDM (Sumber Daya Manusia) merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi proses kinerja dalam suatu organisasi. Tidak dapat dipungkiri bahwa salah satu keberhasilan suatu kegiatan yang dilaksanakan sangat tergantung pada manusia itu sendiri. Pelaksanaan tugas yang baik perlu ditunjang keahlian dan kemampuan yang dimiliki agar memperoleh hasil yang maksimal. Peran Humas pemerintah Kota Kediri sebagai pengelola kegiatan informasi untuk disampaikan kepada masyarakat maka, dibutuhkan kemampuan pegawai yang harus sesuai dengan kondisi pekerjaan yang diembankan, dalam hal ini pegawai yang dimiliki Humas Kota Kediri memiliki kemampuan yang kurang dalam bidang tertentu, beberapa kemampuan yang masih kurang dikuasai oleh praktisi Humas Kota Kediri dalam bidang jurnalistik dan IT (*Information Technology*) sehingga mengakibatkan proses mengelola dan menyampaikan informasi yang berasal dari pemerintah menjadi kurang maksimal. Terlebih di era teknologi canggih setiap organisasi diperlukan penguasaan teknologi modern sehingga dapat memperlancar dan memudahkan pelaksanaan tugas organisasi tersebut.

### 2) **Kurang lancarnya SKPD dalam memberikan Informasi**

Salah satu sumber informasi dari bagian Humas dan Protokol Kota Kediri berasal dari instansi publik atau SKPD di lingkup pemerintah Kota Kediri. Akan tetapi tidak lancarnya SKPD dalam memberikan informasi menjadi hambatan tersendiri untuk Humas pemerintah Kota Kediri dalam melaksanakan tugasnya menyampaikan informasi kepada media dan masyarakat. Terlebih jika pihak media yang menginginkan ketersediaan dan mengkonfirmasi informasi kepada

pihak Humas dan Protokol pemerintah Kota Kediri dan informasi yang disediakan dari pihak SKPD tidak lengkap dan kurang tepat waktu sehingga, dalam melaksanakan pekerjaannya Humas kurang maksimal sebagai pelayanan informasi penyelenggaraan pembangunan dan pemerintahan.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Mengacu pada uraian yang telah dikemukakan pada bab-bab terdahulu, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Peran Humas pemerintah Kota Kediri dalam mengelola dan menyampaikan informasi cukup memadai artinya dalam pelaksanaannya sudah sesuai dengan tugas pokok yang diembankan tetapi, dalam menjalankan pekerjaannya kurang maksimal. Humas pemerintah Kota Kediri menjalankan peran dalam mengelola dan menyampaikan informasi kepada masyarakat melaksanakan berbagai aktivitas, antara lain:
  - a. Mengelola informasi dengan mengumpulkan informasi bersumber dari SKPD pemerintah Kota Kediri. Penyimpanan informasi dengan menggunakan sarana rak berkas berisi kertas-kertas laporan, dokumen dan *file* disimpan di hardisk. Penggunaan informasi oleh masyarakat dengan memberikan informasi kepada pemakai informasi dengan menggunakan prosedur yang telah ditetapkan.
  - b. Penyampaian informasi yang dilakukan meliputi informasi penyelenggaraan pembangunan serta informasi penyelenggaraan pemerintah daerah dengan berpedoman pada UUD KIP Nomor 14 Tahun 2008. Dilakukan secara langsung dan tidak langsung melalui media cetak, radio, televisi, website dan media langsung melalui KIM



(Kelompok Informasi Masyarakat) dengan memperhatikan beberapa hal dalam penulisan informasi yaitu standar penulisan majalah Barometer, standar penulisan berita radio pemerintah, penulisan berita website dan dibandingkan dengan standar penulisan informasi untuk media swasta.

2. Faktor pendukung dan penghambat peran Humas pemerintah Kota Kediri mengelola dan menyampaikan informasi kepada masyarakat, antara lain:
  - a. Faktor pendukung yaitu adanya keterlibatan masyarakat dan kerjasama dengan media swasta membantu pelaksanaan tugas Humas dalam kegiatan menyampaikan informasi. Adanya sarana dan prasarana yang tersedia sebagai menunjang pelaksanaan tugas Humas karena telah memiliki hampir semua peralatan yang dibutuhkan.
  - b. Faktor penghambat adalah kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) kurang dalam bidang-bidang tertentu seperti kemampuan jurnalistik serta penguasaan teknologi. Dan kurang lancarnya SKPD dalam memberikan informasi kepada Humas pemerintah Kota Kediri.

## **B. Saran**

Mengacu pada uraian yang sudah dikemukakan diatas, maka peneliti mencoba memberikan beberapa masukan dan saran yang berkaitan dengan penelitian ini, antara lain:

1. Dalam mengelola isi website pemerintah sebaiknya bukan hanya berita website yang diperbarui setiap hari tetapi untuk informasi seputar pemerintah dan Kota Kediri perlu dilakukan perbaruan lebih lanjut.
2. Untuk penyampaian informasi melalui majalah Barometer hendaknya tidak hanya disalurkan kepada instansi tertentu dan dinas-dinas saja, tetapi disalurkan kepada masyarakat luas dengan cara memasukkan *file* majalah Barometer dalam website pemerintah sehingga masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan dan membaca majalah tersebut.
3. Adanya hambatan pada kemampuan SDM hendaknya Humas dan Protokol pemerintah Kota Kediri memberikan *on the job training* pada pegawai, pelatihan ini diberikan pada saat karyawan bekerja sehingga dengan adanya pelatihan ini pegawai Humas dapat meningkatkan kemampuan yang dimiliki dengan tidak meninggalkan pekerjaan.
4. Hambatan dari tidak lancarnya SKPD dalam memberikan informasi kepada Humas dan Protokol pemerintah Kota Kediri hendaknya dapat meningkatkan koordinasi dengan SKPD agar dapat memberikan lebih banyak informasi sehingga dapat segera dibantu dalam penyebarannya.



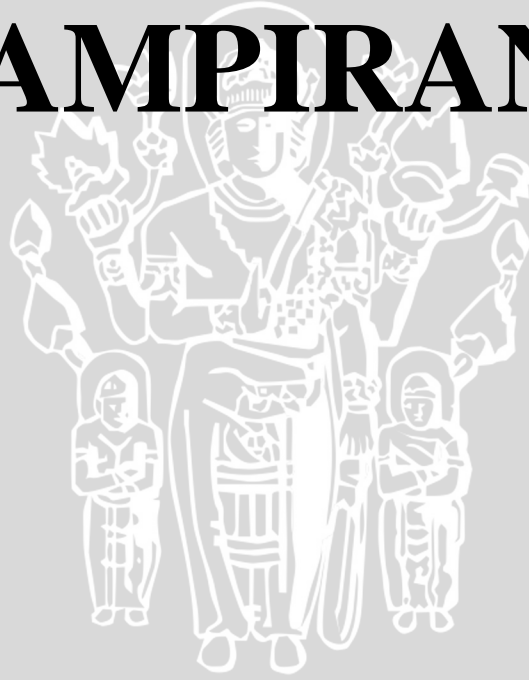
## DAFTAR PUSTAKA

- Akadun. 2009. *Teknologi Informasi Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Bin Ladjamudin, Al Bahra. 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Bonar, SK. 1993. *Hubungan Masyarakat Modern*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Cangara, Hafied. 2011. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Effendy, Onong Uchjana. 1984. *Sistem Informasi Dalam Manajemen*. Bandung: ALUMNI.
- \_\_\_\_\_. 1999. *Hubungan Masyarakat Dan Public Relations*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- \_\_\_\_\_. 2002. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- \_\_\_\_\_. 2006. *Komunikas Teori Dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Friedman, Marilyn M. 1992. *Family Nursing Theory & Practice*. Dialihbahasakan oleh Debora Ina R.L. Jakarta: EGC.
- Gaspersz, Vincent. 1988. *Sistem Informasi Manajemen (Suatu Pengantar)*. Bandung: CV Armico.
- Gayanti. 2006. *Bagian Hubungan Masyarakat (Humas) Dalam Mensosialisasikan Program-program Pembangunan (Studi Pada Bagian Humas Pemerintah Kota Kediri)*. Skripsi. Malang: Universitas Brawijaya.
- Inpres No 3 Tahun 2003. “Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government” diakses 18 Januari 2013 melalui <http://www.bappenas.go.id/node/133/2173/inpres-no3-tahun-2003-tentang-kebijakan-dan-strategi-nasional-pengembangan-e-government/>
- Irawan, Dedi. 2012. “Tidak Bisa Diakses, Website Pemerintah Kota Kediri Berubah Nama”, diakses pada tanggal 13 Desember 2012 melalui <http://www.kedirijaya.com/2012/01/28/tidak-bisa-dipakai-website-pemerintah-kota-kediri-berubah-nama.html>
- Jefkins, Frank. 1995. *Public Relations*. Dialihbahasakan oleh Munandar, Drs. Haris. Jakarta: Erlangga.
- Jogiyanto. 1990. *Analisis & Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori Dan Praktek Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- Kantor Pelayanan Perizinan Kota Kediri. 2012. *Profil Investasi Kota Kediri*. Kediri: CV. Global Media Pratama.
- Moekijat. 1993. *Teori Komunikasi*. Bandung: Mandar Maju.
- Moloeng, Lexy J. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Pedoman Pelaksanaan Tugas Kehumasan Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Dan Pemerintah Daerah.



- Peraturan Daerah Kota Kediri Nomor 4 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kota Kediri dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Kediri.
- Peraturan Walikota Kediri Nomor 66 Tahun 2008 Tentang Tupoksi Sekretariat Daerah Kota Kediri Pasal 12 Tentang Tugas Pokok Bagian Humas dan Protokol.
- Rachmadi, F. 1992. *Public Relation Dalam Teori Dan Praktek Aplikasi Dalam Badan Usaha Swasta Dan Lembaga Pemerintah*. Jakarta:Gramedia Pustaka Utama.
- Radjawarta, 2013. "Delapan Kabupaten/Kota di Jatim Belum Bentuk PPID", diakses pada tanggal 16 Mei 2013 melalui <https://www.radjawarta.com/delapan-kabupatenkota-di-jatim-belum-bentuk-ppid>
- Ruslan, Rusady. 2008. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi Konsep Dan Aplikasi*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Sedarmayanti. 2004. *Good Governance: Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance*. Bandung: Mandar Maju.
- Setiawan, A. Judhie. 2010. "Public Relation dan Internet (Sesi 1&2)", diakses pada tanggal 18 Januari 2013 melalui <http://www.slideshare.net/judhie/sesi-12-public-relations-internet>
- Siagian, P. Sondang. 2009. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siswanto, Bambang. 1992. *Humas: Hubungan Masyarakat Teori Dan Praktek*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutabri, Tata. 2005. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Sutanta, Edhy. 2003. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 1999. "Pers", diakses 18 Januari 2013 melalui [http://www.fakta.or.id/index.php?option=com\\_content&view=article&Itemid=118&id=156:uu-no-40-tahun-1999-tentang-pers](http://www.fakta.or.id/index.php?option=com_content&view=article&Itemid=118&id=156:uu-no-40-tahun-1999-tentang-pers)
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- USDRP. 2010. "Buku Panduan Pengembangan Situs Web Pemerintah Daerah Peserta USDRP (Urban Sector Development Reform Project)", diakses pada 15 Mei 2013 melalui <http://www.usdrp-indonesia.org/files/downloadCategory/163.pdf>
- Website Resmi Kota Kediri. 2013. Diakses pada 15 Mei melalui <http://www.kedirikota.go.id>
- Widjaja. 2008. *Komunikasi: Komunikasi & Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Widyahartono, Bob. 1982. *Beberapa Segi Penyajian Informasi Dan Pengenalan Komputer*. Bandung: Alumni.

# LAMPIRAN



## WAWANCARA DENGAN HUMAS PEMERINTAH

1. Bagaimana pelaksanaan kinerja dan tupoksi Humas dan Protokol pemerintah Kota Kediri?
2. Bagaimana Humas pemerintah Kota Kediri menyikapi adanya UUD Keterbukaan Informasi Publik (KIP) terkait dengan tupoksi Humas sebagai salah satu penyelenggaraan pemerintah?
3. Apa saja jenis informasi yang disampaikan Humas dan Protokol pemerintah Kota Kediri?
4. Siapa saja yang menjadi sumber informasi Humas dan Protokol pemerintah Kota Kediri dalam kegiatan pengumpulan dan ketersediaan informasi?
5. Bagaimana cara menyimpan informasi yang digunakan oleh Humas dan Protokol pemerintah Kota Kediri?
6. Bagaimana tata cara prosedur pemakaian dan penggunaan informasi oleh masyarakat pada Humas dan Protokol pemerintah Kota Kediri?
7. Bagaimanan cara penyampaian informasi yang dilakukan oleh Humas dan Protokol pemerintah Kota Kediri?
8. Apa saja media yang digunakan oleh Humas dan Protokol pemerintah Kota Kediri dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat?
9. Bagaimana standar yang digunakan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat?
10. Siapa saja yang menjadi khalayak sasaran Humas dan Protokol pemerintah Kota Kediri?



11. Apakah yang menjadi faktor pendukung dari pengelolaan dan penyampaian informasi Humas dan Protokol pemerintah Kota Kediri kepada masyarakat?
12. Apakah yang menjadi faktor penghambat dari pengelolaan dan penyampaian informasi oleh Humas dan Protokol pemerintah Kota Kediri kepada masyarakat?

#### WAWANCARA DENGAN PIHAK MEDIA SWASTA:

1. Bagaimana hubungan yang terjalin antara pihak Humas dengan media swasta sendiri sejauh ini?
2. Bagaimana bentuk kerjasama yang dilakukan oleh Humas dan Protokol pemerintah Kota Kediri dengan media massa?
3. Sejak kapan pihak media massa memulai kerjasama dengan Humas dan Protokol pemerintah Kota Kediri?
4. Bagaimana proses koordinasi yang terjalin jika Humas pemerintah Kota Kediri mempunyai informasi untuk disebar?
5. Apakah sejauh ini proses penyebaran dari pemerintah lebih banyak Humas yang menghubungi media pers atau dari pers baik cetak maupun elektronik yang berinisiatif sendiri?
6. Bagaimana standar yang digunakan oleh media massa swasta dalam menyampaikan informasi yang bersumber dari Humas pemerintah kepada masyarakat?

7. Bagaimana proses mencari informasi dari pihak pers kepada Humas pemerintah Kota Kediri?
8. Apakah terdapat kendala yang terjadi dalam hubungan Humas pemerintah Kota Kediri dan media pers?
9. Bagaimana kinerja Humas pemerintah Kota Kediri dalam membagikan dan menjalin kerjasama dengan pihak media pers?
10. Bagaimana mengatasi perbedaan persepsi dan tujuan antara peran dan tugas media pers dengan Humas pemerintah Kota Kediri?

WAWANCARA DENGAN KIM (KELOMPOK INFORMASI MASYARAKAT):

1. Apakah yang dimaksud dengan KIM?
2. Apakah tugas dan fungsi KIM?
3. Siapa saja yang menjadi anggota dari KIM?
4. Apakah manfaat KIM dalam dalam kehidupan masyarakat?
5. Bagaimana cara KIM dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat?
6. Apakah manfaat dari anggota KIM dalam keterlibatan di bidang keinformasian?
7. Apa saja kegiatan yang dilakukan oleh KIM selama pembinaan oleh Humas pemerintah Kota Kediri?
8. Apakah kendala yang dihadapi KIM dalam melaksanakan tugasnya?

## WAWANCARA DENGAN MASYARAKAT

1. Apakah masyarakat mengetahui tentang informasi pemerintah dan pembangunan daerah?
2. Apakah masyarakat mengetahui media yang digunakan untuk mendapatkan informasi?
3. Bagaimana kinerja Humas pemerintah Kota Kediri dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat?
4. Media apakah yang efektif digunakan masyarakat dalam melakukan pembaharuan informasi?







**PEMERINTAH KOTA KEDIRI**  
**KANTOR PELAYANAN PERIZINAN**

*Jl. Jend. Basuki Rahmat 15 Kediri Telp. (0354) 682345*

Nomor	: 503/ <del>854</del> 419.36/2013	Kediri, 07 Maret 2013
Sifat	: Penting	Kepada
Lampiran	: -	Yth. Sdr. Priska Sandra Yuwana
Perihal	: <u>Izin Penelitian</u>	Di -
		<b><u>KEDIRI</u></b>

Menindaklanjuti surat permohonan Saudara tanggal 4 Maret 2013 perihal : Permohonan Izin Penelitian, maka bersama ini kami memberikan Izin Penelitian kepada :

Nama : **Priska Sandra Yuwana**  
 Alamat : Jl. Nusa Indah No. 31 C Pare Kediri  
 No. Telepon : 08565000271  
 No. KTP : 3506175605910001  
 Nama Lembaga : Universitas Brawijaya  
 Alamat : Jl. Mayjend Haryono No 163 Malang  
 Lokasi Penelitian : Bagian Humas dan Protokol Kota Kediri  
 Judul Penelitian : Upaya Bagian Humas Pemerintah Dalam Meningkatkan Pengelolaan dan Penyampaian Informasi Kepada Masyarakat (Studi Pada Bagian Humas Pemerintah Kota Kediri)  
 Pelaksanaan : 4 Maret 2013 s.d 4 Juni 2013

Dengan ketentuan bahwa selama melaksanakan kegiatan, yang bersangkutan berkewajiban untuk :

1. Mentaati segala ketentuan dan tata tertib yang berlaku.
2. Melaporkan hasil kegiatan Penelitian.

Demikian untuk menjadikan maklum.

**KEPALA KANTOR PELAYANAN PERIZINAN  
KOTA KEDIRI**



**Drs. BAMBANG PRIAMBODO, SH., MM.**

**Penata Tk. I**

NIP. 19670327 200112 1 001

**Tembusan disampaikan kepada Yth:**

1. Sdr. Kepala Bagian Humas dan Protokol Kota Kediri;
2. Sdr. Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya;
3. Arsip.