

PERAN HUMAS PEMERINTAH SEBAGAI SARANA KOMUNIKASI PUBLIK (STUDI PADA BAGIAN HUMAS DAN PROTOKOL PEMERINTAH KOTA BOGOR)

Rafiqa Maulidia

Universitas Gunadarma, rafiqamaulidia@staff.gunadarma.ac.id

ABSTRAK

Sebagai sebuah instansi pemerintahan atau badan publik Pemerintah Kota Bogor memiliki kewajiban memberikan informasi secara terbuka dan transparan kepada publik atau masyarakat. Peran Humas yakni menjadikan pemerintah sebagai pendengar suara dari masyarakat dan membuat suara pemerintah didengar oleh masyarakat melalui penyiaran kegiatan pemerintah melalui berbagai media komunikasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran humas pemerintah sebagai sarana komunikasi publik. Metode Penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan pemilihan informan menggunakan teknik purposive sampling. Hasil penelitian ini adalah Humas dan Protokol Setdakot Bogor telah melaksanakan 3 peran tersebut yaitu Fasilitator Komunikasi (Communication Facilitator), Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (Problem Solving Process Facilitator), dan Teknisi Komunikasi (Communication Technician). Peran Penasehat Ahli (Expert Prescriber) tidak termasuk peran karena Humas dan Protokol Setdakot Bogor bukan merupakan lembaga yang berdiri sendiri melainkan ada dibawah naungan dan bertanggungjawab kepada Sekretariat Daerah jadi pimpinan tertinggi untuk di lembaganya dipegang oleh Sekretariat Daerah.

Kata Kunci: Humas Pemerintah, public relations, Komunikasi Publik

PENDAHULUAN

Komunikasi organisasi harus dipahami sebagai suatu komunikasi yang dijalankan organisasi kepada segenap publik yang dimiliki. Komunikasi organisasi perlu ditangani oleh bagian yang khusus bertugas mengelola aktivitas komunikasi, dalam kaitan ini *public relations* merupakan jawaban yang tepat. Hal ini agar tidak terjadi overlapping tugas dengan bagian lain dalam organisasi (Ishak, 2012).

Komunikasi dalam realisasinya dapat terpapar dalam kegiatan *public relations*. *Public relations* sangat membutuhkan komunikasi untuk merealisasikan kegiatannya. Hubungan timbal balik antara organisasi dengan publiknya merupakan prinsip yang harus dijalankan. Menurut Effendy (2002) hubungan masyarakat adalah komunikasi dua arah dengan publik

secara timbal balik dalam rangka mendukung fungsi dan tujuan manajemen dengan meningkatkan pembinaan kerja sama dan pemenuhan kepentingan bersama. Lebih lanjut, Mukarom dan Laksana (2015) mengatakan bahwa staf *public relations* (Humas) dituntut mampu menjadikan orang lain memahami suatu pesan, demi menjaga reputasi atau citra lembaga yang diwakilinya.

Dasar pemikiran humas dalam pemerintahan berdasarkan pada dua fakta dasar. Pertama, masyarakat mempunyai hak untuk mengetahui. Karena itu, para pejabat pemerintah mempunyai tanggung jawab guna memberi penjelasan kepada masyarakat. Kedua, ada kebutuhan bagi para pejabat untuk menerima masukan dari masyarakat tentang persoalan baru dan tekanan sosial, untuk memperoleh partisipasi dan dukungan masyarakat.

Hanya dengan proses komunikasi demikianlah pemerintah dan para pemilih dapat mencapai suatu pengertian kesatuan yang positif.

Praktisi humas harus dapat membentuk nilai-nilai, pemahaman, sikap sampai perilaku dari publik agar sejalan dengan kebutuhan organisasi. Praktisi humas dituntut mampu menggiring publiknya sehingga mampu mengarahkan perhatian publik terhadap pesan yang disampaikan. Tidak hanya sekedar mengarahkan perhatian tetapi pesan yang tersampaikan tersebut membawa dampak publik melangkah lebih jauh untuk berjalan selaras dengan tujuan organisasi dengan misi tetap pada pemenuhan kepentingan bersama. Kredibilitas penyampai pesan dari organisasi harus mampu meyakinkan publik sehingga publik menjadi percaya dan menjadi media organisasi dalam mencapai tujuan organisasi (Sumarto, 2016).

Humas pemerintah memiliki fungsi mengedukasi masyarakat untuk meningkatkan citra dan reputasi sebuah instansi pemerintahan, membangun jembatan sosialisasi yang baik, membangun hubungan yang menguntungkan antar stakeholder serta membangun kepercayaan. Sasaran Humas adalah publik internal dan eksternal, di mana secara operasional Humas bertugas membina hubungan harmonis antara organisasi dengan publiknya dan mencegah timbulnya rintangan psikologis yang mungkin terjadi di antara keduanya. Secara defenitif, Humas adalah suatu fungsi manajemen yang bertujuan menjembatani antara organisasi dan stakeholder baik di luar maupun di dalam. Apa pun yang terjadi di organisasi, Humas harus mengetahui segala kebijakan dari tujuan organisasi.

Humas berperan menjembatani antara kepentingan pemerintah dan masyarakat daerah di satu pihak dengan pihak-pihak lain dalam meningkatkan

kinerja pembangunan di masyarakat serta kegiatan di pemerintahan. Salah satu peran Humas adalah membina hubungan yang harmonis dengan masyarakat dan membina reputasi instansi dalam pandangan masyarakat, guna memperoleh pengertian, kepercayaan dan dukungan dari masyarakat. Keberadaan Humas dan Protokol di Pemerintahan bertujuan menyampaikan informasi dan komunikasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat, mampu mengembangkan dukungan masyarakat terhadap kebijakan pada masyarakat.

Humas dan Protokol Setdakot (Sekertariat Daerah Kota) Bogor berperan sebagai pintu gerbang awal informasi bagi masyarakat khususnya masyarakat Kota Bogor melalui media sosial, website, media massa maupun elektronik. Menyadari pentingnya hal tersebut Humas dan Protokol Setdakot Bogor selalu membiasakan anggotanya menggunakan media massa ataupun media social yang dalam hal ini untuk menunjang tugasnya sebagai gerbang awal masuk dan keluarnya informasi baik dari masyarakat ke pemerintah dan sebaliknya.

Sebagai sebuah instansi pemerintahan atau badan publik Pemerintah Kota Bogor memiliki kewajiban memberikan informasi secara terbuka dan transparan kepada publik atau masyarakat. Hal tersebut diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik. Menurut pasal 1 ayat 3 Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 badan publik adalah lembaga eksekutif, legislatif, yudikatif dan badan lain yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara, yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN atau APBD atau organisasi non-pemerintah sepanjang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN

atau APBD, sumbangan masyarakat, dan sumbangan luar negeri.

Dalam aktivitasnya untuk menyentuh seluruh lapisan masyarakat pada pelayanan informasi publik, pemerintah mengandalkan peran dari humas pemerintah. Menurut Dozier dan Broom (dalam Ruslan, 2014) Peran praktisi *public relations* sebagai fasilitator komunikasi adalah bertindak sebagai perantara dan membantu manajemen dengan menciptakan kesempatan-kesempatan untuk mendengar apa kata publiknya dan menciptakan peluang agar publik mendengar apa yang diharapkan manajemen.

Peran ini juga menjaga komunikasi dua arah dan memfasilitasi komunikasi dengan menyingkirkan rintangan dalam hubungan dan menjaga agar saluran komunikasi tetap terbuka. Selain itu bertindak sebagai sumber informasi dan juru komunikasi antara organisasi dan publik. Tujuannya adalah memberi informasi yang dibutuhkan oleh baik itu manajemen maupun publik untuk membuat keputusan demi kepentingan bersama (Cutlip *et al.*, 2006).

Peran fasilitator komunikasi dapat dilihat dari indikator Biro Humas, yakni menjadikan pemerintah sebagai pendengar suara dari masyarakat dan membuat suara pemerintah didengar oleh masyarakat melalui penyiaran kegiatan pemerintah melalui berbagai media komunikasi. Indikator selanjutnya yakni pendengar yang peka dan broker (perantara), interpreter dan mediator komunikasi antara organisasi dan publiknya juga menjaga komunikasi dua arah dan menjaga agar komunikasi selalu tetap terbuka. Berdasarkan latar belakang tersebut penulis meneliti mengenai Peran Humas Pemerintah sebagai Fasilitator Komunikasi (Studi pada bagian Humas dan Protokol Pemerintah Kota Bogor).

Dalam *Practice of Government Public Relations* (Lee *et al.*, 2012) dijelaskan bahwa memberikan pelayanan publik merupakan hal yang paling penting dan diperlukan oleh humas pemerintah, dan tujuan dalam menyampaikan informasi publik tersebut adalah untuk memajukan kinerja pemerintahan itu sendiri.

Penelitian terdahulu mengenai peran *public relations* oleh Dozier dan Broom (dalam Ruslan, 2014) menghasilkan empat peran *public relations* yang sampai saat ini masih relevan untuk dipakai dalam penelitian dan kemudian oleh mereka pula tahun 1992 dibagi kembali peran tersebut menjadi dua bagian, yaitu peran sebagai *public relations (communication manager role)* yakni sebagai fasilitator komunikasi.

Peran praktisi *public relations* menurut Dozier dan Broom (dalam Ruslan, 2014) bertindak sebagai perantara dan membantu manajemen dengan menciptakan kesempatan-kesempatan untuk mendengar apa kata publiknya dan menciptakan peluang agar publik mendengar apa yang diharapkan manajemen. Peran ini adalah sebagai pendengar yang peka dan broker (perantara), interpreter, dan mediator komunikasi antara organisasi dan publiknya (Boudreaux, 2005).

Peran ini juga menjaga komunikasi dua arah dan memfasilitasi komunikasi dengan menyingkirkan rintangan dalam hubungan dan menjaga agar saluran komunikasi tetap terbuka. Selain itu bertindak sebagai sumber informasi dan juru komunikasi antara organisasi dan publik. Tujuannya adalah memberi informasi yang dibutuhkan oleh baik itu manajemen maupun publik untuk membuat keputusan demi kepentingan bersama (Cutlip *et al.*, 2006).

Menurut Dozier dan Broom (dalam Ruslan, 2014) peran humas ada empat kategori yaitu:

1. Penasehat Ahli (*Expert Prescriber*)

Seorang praktisi pakar *Public Relations* yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya (*public relationship*). Kegagalan dan keberhasilan suatu program merupakan tanggung jawab seorang *expert prescriber*. Terdapat beberapa indikator seseorang yang menjalankan peran sebagai seorang *expert prescriber*, yaitu :

- a. Membuat kebijakan komunikasi
- b. Mendiagnosa masalah *public relations*
- c. Merencanakan dan merekomendasikan tindakan yang harus dilakukan
- d. Bertanggung jawab atas semua keberhasilan maupun kegagalan
- e. Orang lain menilai bahwa dia seorang pakar
- f. Orang lain dalam organisasi menganggap bahwa dia adalah seorang yang patut dipercaya.

2. Fasilitator Komunikasi (*Communication Facilitator*)

Dalam hal ini, praktisi *public relations* bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya. Di pihak lain, dia juga dituntut mampu menjelaskan kembali keinginan, kebijakan dan harapan organisasi kepada pihak publiknya. Sehingga dengan komunikasi timbal balik tersebut dapat tercipta saling pengertian, mempercayai, menghargai, mendukung dan toleransi yang baik dari kedua belah pihak. Dengan kata lain sebagai mediator atau penengah jika terjadi *miscommunication*. Broom (dalam Ruslan, 2014) mengemukakan beberapa indikator yang menunjukkan peran *communication facilitator* yaitu:

- a. Menjaga agar pihak manajemen selalu mendapat informasi terbaru

- b. Melaporkan setiap hasil survey opini public

- c. Menciptakan peluang agar pihak manajemen selalu mendengarkan pandangan-pandangannya

- d. Menjaga agar setiap orang dalam organisasi tersebut memperoleh informasi

- e. Melakukan audit komunikasi

- f. Mewakili organisasi dalam setiap pertemuan dan acara-acara.

3. Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem Solving Process Facilitator*)

Peranan praktisi *public relations* dalam proses pemecahan persoalan *Public Relations* ini merupakan bagian dari tim manajemen. Hal ini dimaksudkan untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasihat (*adviser*) hingga mengambil tindakan eksekusi (keputusan) dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan profesional. Menurut Broom (dalam Ruslan, 2014) terdapat beberapa indikator yang menunjukkan peran *problem solving process facilitator* yaitu :

- a. Memenuhi kebutuhan akan perencanaan *public relations* yang sistematis

- b. Bekerjasama dengan pihak manajemen dalam meningkatkan ketrampilan

- c. Meningkatkan partisipasi manajemen

- d. Menjaga agar pihak manajemen selalu terlibat secara aktif

- e. Beroperasi sebagai katalis

- f. Membuat beberapa alternatif untuk keperluan memecahkan masalah.

4. Teknisi Komunikasi (*Communication Technician*)

Peranan ini menjadikan praktisi *public relation* sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi atau dikenal dengan *method of communication*. Sistem komunikasi dalam organisasi

tergantung dari masing-masing bagian atau tingkatan (level), yaitu secara teknis komunikasi, baik arus maupun media komunikasi yang dipergunakan dari tingkat pimpinan dengan bawahan akan berbeda dari bawahan ke tingkat atasan. Hal yang sama juga berlaku pada arus dan media komunikasi antara satu level, misalnya komunikasi antar karyawan satu departemen dengan lainnya (*employee relations and communication media model*). Menurut Broom (dalam Ruslan, 2014), terdapat beberapa indikator yang menunjukkan peran seorang *communication technician* yaitu :

- a. Menulis materi-materi PR
- b. Mengedit atau menulis kembali untuk pengecekan tata bahasa
- c. Menangani aspek-aspek teknis
- d. Memproduksi brosur dan pamphlet
- e. Melakukan aktivitas fotografi dan disain grafis
- f. Memelihara kontak dengan media dan mengirimkan press release.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data mendalam. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain. Secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Pendekatan ini berfokus pada apa yang diteliti, yaitu upaya memahami sikap, pandangan, perasaan dan perilaku, baik individu maupun sekelompok orang (Moleong, 2007). Pengertian Deskriptif adalah penelitian dengan membuat deskripsi secara sistematis, faktual dan akurat tentang

fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau objek tertentu (Kriyanto, 2009). Teknik pengumpulan data dari penelitian ini adalah dengan observasi lapangan, wawancara dan didukung dokumen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan penyiaran informasi kegiatan pemerintah melalui media komunikasi. Media komunikasi yang dipakai dalam penyiaran ini adalah media massa baik cetak maupun elektronik, serta media online. Media online yang dimiliki Humas dan Protokol Setdakot Bogor adalah website www.kotabogor.go.id, Fanpage Facebook: Pemkot Bogor, Twitter @PemkotaBogor, Instagram @pemkotbogor, Channel Youtube: Pemerintah Kota Bogor dan aplikasi SiBadra.

Peran Humas menurut Dozier dan Broom (1995) ada empat kategori yaitu Penasehat Ahli (*Expert Prescriber*), Fasilitator Komunikasi (*Communication Facilitator*), Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem Solving Process Facilitator*), dan Teknisi Komunikasi (*Communication Technician*).

- a. Peran Humas dan Protokol Setdakot Bogor sebagai Penasehat Ahli (*Expert Prescriber*)

Dozier dan Broom (dalam Ruslan, 2014) menjelaskan peran humas sebagai penasihat ahli itu merupakan para pakar *public relations* dengan kualifikasi terbaik untuk menjawab permasalahan yang terjadi. *public relations* juga memainkan peran utama dalam membantu membuat kebijakan manajemen organisasi (perusahaan/ lembaga) tentang apa yang harus dilakukan. Peranan ini untuk mengugah kepekaan keterlibatan manajemen.

Lembaga Humas dan Protokol Setdakot Bogor hanya menjalankan tugas sesuai Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi) yang sudah diatur oleh

Peraturan Walikota Bogor Nomor 56 Tahun 2016 Tentang "Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Bogor" sehingga tidak bisa melewati batas-batas tugas yang sudah ditentukan. Bapak Endang Suherman selaku Kepala Bagian Humas dan Protokol Setdakot Bogor menjelaskan bahwa Humas tidak membuat kebijakan manajemen organisasi karena bukan merupakan lembaga yang berdiri sendiri melainkan ada dibawah naungan dan bertanggungjawab kepada Sekretariat Daerah jadi pimpinan tertinggi untuk di lembaganya dipegang oleh Sekretariat Daerah. Sementara itu, untuk pembuatan suatu kebijakan sendiri itu merupakan wewenangnya lingkaran pimpinan diatas dan bagian Humas tidak ikut terlibat didalam proses tersebut.

Humas dan Protokol Setdakot Bogor initerbagi dalam tiga sub-bagian yakni Sub-Bagian Pelayanan Informasi, Sub-Publikasi dan Berita, dan Sub-Protokol dalam melaksanakan tugasnya pun ketiga sub-bagian ini mengacu pada Tupoksi yang sudah diatur oleh Peraturan Walikota Bogor.

Berdasarkan penuturan Kepala Bagian Humas bahwasannya aspek-aspek dalam peran humas sebagai Penasihat Ahli (Expert Prescriber) tidak ada karna lembaga Humas dan Protokol Setdakot bukan lembaga yang berdiri sendiri melainkan ada dibawah naungan dan tanggung jawab Sekretariat Daerah. Lembaga Humas dan Protokol yang ada di Kota Bogor ini melayani dan memfasilitasi segala kegiatan pimpinan baik Walikota, Wakil Walikota, Sekda, dan Kepala OPD lainnya terutama dalam hal publikasi dan pembuatan *release* ataupun hal lainnya selama itu masih dalam Tupoksi dan tidak berbenturan jadwalnya dengan pimpinan maka akan dilaksanakan sesuai mekanisme yang berlaku.

b. Peran Humas menurut Dozier dan Broom sebagai Fasilitator Komunikasi (*Communication Facilitator*)

Peran Humas menurut Dozier dan Broom (dalam Ruslan, 2014) sebagai Fasilitator Komunikasi (*Communication Facilitator*) tugasnya adalah memfasilitasi komunikasi antara manajemen dan publiknya. Praktisi *public relation* adalah penerjemah sekaligus mata rantai manajemen dengan publiknya. Dalam Humas dan Protokol Setdakot Bogor ini ditemukan bahwa lembaga ini telah memfasilitasi komunikasi dua arah yang terjadi antara pihak humas dan juga masyarakat agar terjadi sinegritas dan kerjasama yang baik antara Pemerintah Kota dengan masyarakatnya. Bapak Iswahyudi selaku Kepala Sub-Bagian Pelayanan Informasi menyampaikan bahwa penyampaian informasi dan saluran komunikasi dua arah dilakukan menggunakan media online seperti instagram, facebook, dan twitter serta aplikasi SiBadra yang telah diluncurkan oleh pemerintah Kota Bogor sehingga masyarakat dapat memberikan kritik maupun saran.

Komunikasi dua arah melalui media online yang dilakukan Humas ini bertujuan agar terjadi sinkronasi dan sinergi antara masyarakat dan pemerintah, menyajikan informasi yang dibutuhkan masyarakat dan menyampaikan informasi terkait pemerintah Kota Bogor. Aspek-aspek dalam peran humas sebagai Fasilitator Komunikasi (*Communication Facilitator*) dapat dijalankan oleh Humas dan Protokol Setdakot Bogor yakni dengan memfasilitasi komunikasi dua arah yang dilakukan antara pemerintah dengan masyarakatnya dalam hal ini melalui media online yang disediakan seperti *facebook, instagram, twitter*.

Humas dan Protokol Setdakot Bogor juga memiliki website yang dipakai oleh Humas dan Protokol Setdakot Bogor ini dalam hal publikasi berita melalui www.kotabogor.go.id yang memuat berita terbaru mengenai segala kegiatan pimpinan baik Walikota, Wakil Walikota, Sekda, dan Kepala OPD lainnya. Adapun yang terbaru yakni aplikasi yang bernama "Si Badra" bisa di unduh melalui *Play Store* (Android) dan *App Store* (Iphone) yang fungsinya aplikasi tersebut sebagai penyampaian masukan, kritik, saran kepada semua Badan Publik yang ada di Bogor dan sifatnya terintegrasi dengan semua Badan Publik yang bersangkutan jadi segala macam aduan apapun itu akan cepat diselesaikan.

Biro Humas telah mencoba untuk menciptakan ruang publik sebagai tempat komunikasi yang dilakukan dalam wilayah sosial yang bebas dari sensor serta penyuntingan dan dominasi. Ini sejalan dengan pemikiran Habermas (1991) yang melihat dunia publik sebagai wilayah yang memungkinkan pembentukan opini publik tempat semua orang terlibat di dalamnya. Penggunaan media online untuk keperluan penyebaran informasi berjalan sesuai dengan tujuan e-government yakni terciptanya hubungan secara elektronik antara pemerintah dan masyarakat sehingga masyarakat dapat mengakses berbagai informasi mengenai pemerintahan dan menunjang good government dan keterbukaan informasi (Anwar & Oetomo S, 2004).

c. Peran humas menurut Dozier dan Broom sebagai Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem Solving Process Fasilitator*)

Peran humas menurut Dozier dan Broom sebagai Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem Solving Process Fasilitator*) para praktisi *public relations* membantu pemikiran secara sistematis pada

manajemen *public relations* dan solusi untuk masalah-masalah komunikasi lembaga secara vertical. Fungsi *public relations* adalah bekerja secara cermat dengan manajemen untuk memecahkan masalah-masalah tersebut, dalam tindakan bertahap. Selain itu juga dengan menjalin kerjasama dengan pihak baik internal maupun eksternal guna meminimalisir permasalahan yang akan terjadi.

Humas dan Protokol Setdakot Bogor terdapat hubungan kerjasama yang dilakukan itu tidak hanya dengan pihak dilingkungan Pemerintah Kota Bogor itu sendiri melainkan pihak diluar lingkungan itu guna meningkatkan kualitas penyampaian informasi serta meminimalisir kesalahpahaman yang akan terjadi pada akhirnya dapat menimbulkan masalah dalam lembaga. Ibu Dian Intania Lesmana selaku Kasubag Publikasi dan Berita menjelaskan bahwa Humas dan Protokol Setdakot Bogor ini hampir dengan semua media nasional, regional dan lokal melakukan kerjasama dalam hal apapun yang tentunya sesuai dengan Tupoksi dan selama itu tidak berenturan dengan jadwal pimpinan.

Berdasarkan penuturan Kepala Sub-Bagian Publikasi dan Berita di atas bahwasannya aspek-aspek dalam peran humas sebagai Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem Solving Process Fasilitator*) dapat dijalankan oleh Humas dan Protokol Setdakot Bogor dengan melakukan kerjasama dengan pihak terkait baik pihak internal maupun eksternal guna meningkatkan partisipasi sekaligus meminimalisir permasalahan yang akan terjadi. Dalam hal ini Humas dan Protokol Setdakot Bogor telah menjalin hubungan kerjasama sebagaimana yang sudah diuraikan narasumber di atas yakni dengan pihak internal dalam hal ini antar OPD se-kota Bogor dan juga pihak eksternal dalam hal ini ada antar lintas sektoral, lintas instansi vertical,

dan juga berbagai media baik nasional, regional, dan lokal dari TV, radio, swasta, pemerintahan lain, dengan media monitoring dan terakhir pihak percetakan.

Salah satu contoh kerjasama yang dilakukan Pemerintah Kota Bogor dengan pihak Bukalapak dengan tujuan mendorong perekonomian dan pembangunan daerah melalui penguatan penerimaan pajak, dari kerjasama itu masyarakat Kota Bogor dapat membayar pajak daerah termasuk pajak bumi dan bangunan (PBB) secara online melalui Bukalapak. Upaya yang dilakukan pihak Humas dan Protokol Setdakot Bogor dalam rangka wujud menjalin hubungan yang baik dengan media yang bekerjasama yaitu dengan mengadakan pertemuan.

d. Peran Humas dan Protokol Setdakot Bogor sebagai Teknisi Komunikasi (*Communication Technician*)

Peran humas sebagai Teknisi Komunikasi (*Communication Technician*) menurut Dozier dan Broom merupakan para praktisi dalam ini memberikan pelayanan secara teknis atau sebagai “jurnalis di dalam rumah sendiri” artinya melakukan kegiatan teknis komunikasi, lalu media yang digunakan seperti apa serta seperti apa pemanfaatannya. Dalam Humas dan Protokol Setdakot Bogor ini ditemukan hal-hal yang menjadi pekerjaan dasar dalam lembaga ini dan alur pekerjaannya. Dijelaskan bahwa Humas dan Protokol Setdakot Bogor inimelayani dan memfasilitasi pimpinan dalam hal ini Walikota, Wakil Walikota, Sekda, dan Kepala OPD lainnya dalam hal yang sesuai dengan Tupoksi disini. Ibu Dian Intania Lesmana selaku Kepala Sub Bagian Publikasi dan Berita menjelaskan bahwa standar pekerjaan yang dilakukan oleh Humas dan Protokol Setdakot yaitu mengikuti, memberikan pelayanan, serta memfasilitasi segala

kegiatan pimpinan lalu melakukan publikasi dan liputan sesuai tupoksi.

Humas dan Protokol Setdakot Bogor menggunakan banyak media online seperti website, instagram, twitter, youtube, facebook guna penyampaian informasi secara maksimal kepada seluruh warga Kota Bogor. Selain itu, pihak Humas dan Protokol juga melakukan kerjasama dengan pihak-pihak terkait untuk memenuhi kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat Kota Bogor pada khususnya.

Lembaga Humas dan Protokol Setdakot memiliki standard minimal dalam setiap liputan terdiri dari dua orang yakni satu untuk pembuat berita (*release*) dan fotografer untuk memenuhi informasi visual mengenai siapa yang ada pada berita tersebut, kegiatan apa yang pada berita tersebut, atau mungkin moment-moment yang tertangkap kamera dalam sebuah kegiatan. Namun ketika kegiatan agak besar juga disertakan videografer dan juga ketika dilihat kemungkinan besar kegiatan ini secara video menarik, atraktif biasanya menurunkan tim untuk pilot drone. Yang kemudian hasil berita dari lapangan tersebut akan diterima oleh tim editing untuk memeriksa kembali penggunaan bahasa yang digunakannya setelah dirasa sudah memenuhi baru berita dipublish ke semua media yang lembaga ini punya.

Peran humas sebagai Teknisi Komunikasi (*Communication Technician*) dapat dijalankan oleh Humas dan Protokol Setdakot Bogor dengan melakukan segala kegiatan yang menjadi pekerjaan dasar humas dengan memberdayakan media-media yang ada. Humas haruslah menjaga komunikasi dua arah dan memfasilitasi komunikasi dengan publiknya dan menjaga saluran komunikasi agar tetap terbuka.

KESIMPULAN DAN SARAN

Peran Humas menurut Dozier dan Broomada empat kategori yaitu Penasehat Ahli (*Expert Prescriber*), Fasilitator Komunikasi (*Communication Facilitator*), Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem Solving Process Facilitator*), dan Teknisi Komunikasi (*Communication Technician*). Pada Humas dan Protokol Setdakot Bogor telah melaksanakan 3 peran tersebut yaitu Fasilitator Komunikasi (*Communication Facilitator*), Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem Solving Process Facilitator*), dan Teknisi Komunikasi (*Communication Technician*). Penasehat Ahli (*Expert Prescriber*) tidak termasuk tidak termasuk peran karena Humas dan Protokol Setdakot Bogor bukan merupakan lembaga yang berdiri sendiri melainkan ada dibawah naungan dan bertanggungjawab kepada Sekretariat Daerah jadi pimpinan tertinggi untuk di lembaganya dipegang oleh Sekretariat Daerah.

Setelah mempelajari proses penelitian yang menyangkut seluruh permasalahan yang diuji dan untuk kepentingan penelitian selanjutnya, disampaikan saran untuk menganalisis lebih mendalam mengenai peran humas pemerintah di era keterbukaan informasi.

DAFTAR PUSTAKA

Cutlip, S. M., Center, A. H. and Broom, G. M. 2006. *Effective Public Relations*. 9th ed. Jakarta: Kencana.
Effendy, Onong Uchjana. 2002. *Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikologis*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Grunig, J.E. 1992. *Excellence In Public Relations And Communication Management*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associate.

Ishak, Aswad. 2012. "Peran Public Relations dalam Komunikasi Organisasi". *Jurnal Komunikasi*. Vol.1.No.4.

Kriyantono, Rachmat. 2009. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Malang: Prenada Media Group.

Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Mukarom, Zainal dan Muhibudin Wijaya Laksana.(2015). *Manajemen Public Relations. Panduan Efektif Pengelolaan Hubungan Masyarakat*. Bandung: Pustaka Setia.

Ruslan, Rosady. 2014. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Siswanto, Belinda Devi Larasati & Firda Zulivia Abraham. 2016. "Peran Humas Pemerintah sbagai Fasilitator Komunikasi Pada Biro Humas Pemprov Kalimantan Selatan". *Jurnal Penelitian Komunikasi*. Vol.19.No.1.

Sumarto, Rumsari Hadi. 2016. "Komunikasi Dalam Kegiatan Public Relations". *Informasi Kajian Ilmu Komunikasi*". Vol.46. No.1