

## **ANALISIS FUNGSI DAN PERAN HUMAS DALAM UPAYA IMPLEMENTASI *GOOD GOVERNANCE***

**(Studi pada Bagian Humas Sekretariat Daerah Kota Banjarmasin)**

**Sri Astuty, Yuanita Setyastuti, Novaria Maulina, Lalita Hanief.**

Prodi Ilmu Komunikasi  
Fisip, Universitas Lambung Mangkurat  
astutysri30@yahoo.co.id

### **Abstract**

This study aims to determine, describe and analyze the role, duties, and functions of the Secretariat of Public Relations Banjarmasin City Government in the implementation of good governance. The method used mainly in this study is a qualitative evaluative, with the technique of data collection through interviews and documentation. The research location is at the Regional Secretariat of Public Relations of Banjarmasin. The results showed that in the implementation of good governance Public Relations Regional Secretariat Banjarmasin still limited to running role as a facilitator of communication and communication technicians, it is due to lack of human resources education background Public Relations, budget constraints given by the leadership.

*keyword: The Role of Public Relations, good governance, government public relations.*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis peran, tugas, dan fungsi Public Relations Sekretariat Pemerintah Kota Banjarmasin dalam implementasi *good governance*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif evaluatif, dengan teknik pengambilan data melalui wawancara dan dokumentasi. lokasi penelitian ini adalah pada pada Bagian Humas Sekretariat Daerah Kota Banjarmasin.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam implementasi *good governance* Humas Sekretariat Daerah Kota Banjarmasin masih terbatas pada menjalankan peran sebagai fasilitator komunikasi dan teknisi komunikasi, hal ini berkaitan dengan kurangnya sumber daya manusia yang berlatar pendidikan Public Relations, Keterbatasan anggaran peran yang diberikan oleh pimpinan.

*kata kunci : Peran Humas, good governance, humas pemerintah.*

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

*Public relations* pemerintah atau lebih dikenal dengan nama Humas bukanlah sebuah jabatan yang biasa jika kita melihat secara teoritis. Namun pada kenyataannya saat ini masih banyak persepsi bahwa PR pemerintah (Humas) sebagai pusat informasi, tukang kliping, penyelenggara kegiatan, penyambung media dan

sebagainya. Padahal untuk menjadi seorang *public relations officer* seseorang harus memenuhi beberapa kualifikasi yaitu kemampuan berkomunikasi secara verbal dan tulisan, kemampuan untuk menciptakan *networking*, kemampuan untuk berorganisasi dan kemampuan untuk berimiginasi karena dalam tugas sehari-hari PR selalu berkomunikasi dengan berbagai pihak dan harus memahami secara menyeluruh kultur,

kebijakan, praktik serta konstituen organisasi. Peran PR yang dianggap tidak urgensi didalam organisasi oleh banyak orang, tetapi ternyata memiliki peran yang sangat penting. Tujuan dari keberadaan seorang humas terlepas dari level dan tipe pemerintahan adalah: memberi informasi konstituen tentang aktivitas agen pemerintah, memastikan kerjasama aktif dalam program pemerintah, mendorong warga mendukung kebijakan dan program yang sudah ditetapkan, melayani sebagai advokat publik untuk administrator pemerintah menyampaikan opini publik kepada pembuat keputusan, mengelola isu publik didalam organisasi), mengelola informasi internal (newsletter, elektronik dan isu dari situs internet organisasi), memfasilitasi hubungan media (menjaga hubungan dengan pers) serta membangun komunitas dan bangsa.

Fungsi humas telah lama dibentuk di pemerintahan, tetapi fungsi ini belum sepenuhnya efektif. Sudah jelas terlihat dari beberapa kendala yang dialami oleh seorang humas seperti persepsi sebagian besar warga menganggap pemerintah sebagai sistem yang ruwet, dipenuhi kepentingan pribadi dan korupsi. Namun tidak dapat dipungkiri bagaimana peran PR dalam menciptakan *good governance* yang akhir-akhir ini mulai diterapkan oleh pemerintah. Seorang PR

ataupun humas memiliki peranan penting, mulai dari pusat informasi publik, menjalin internal relations antar karyawan, berhubungan baik dengan media dan sebagainya. Dalam proses penciptaan *good governance* kerjasama yang solid antar karyawan sangat berpengaruh besar, karena dalam suatu organisasi jika tubuh didalamnya kuat dan menjalani tugas sesuai dengan aturan pasti akan berjalan dengan baik dan tumbuhnya organisasai yang sehat. Kebanyakan Masyarakat belum mengetahui bagaimana *Good Governance* diterapkan, bahkan masyarakat tidak mengetahui bahwa mereka merupakan salah satu unsur penting dalam berjalannya *Good Governance*. Maka berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Analisis Peran Humas dalam Upaya Implementasi *Good Governance* ( Studi Kualitatif pada Bagian Humas Sekretariat Daerah Kota Banjarmasin)

## 1.2 Rumusan masalah

Dari latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah penelitian ini adalah Bagaimana peran, tugas, dan fungsi Humas Pemerintah Kota Banjarmasin dalam upaya implementasi *good governance*?

## 2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis peran, tugas, dan fungsi public relations Sekretariat Pemerintah Kota Banjarmasin dalam implementasi *good governance*.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **2.1 *Public Relations***

#### **2.1.1 Definisi *Public Relations***

W. Emerson Reck dalam Kusandang (2004) yaitu *Public Relations* adalah kelanjutan dari proses penetapan kebijaksanaan, pelayanan, dan sikap yang disesuaikan dengan kepentingan orang atau golongan agar orang atau lembaga itu memperoleh kepercayaan dan jasa baik dari mereka, sedangkan pelaksanaan kebijaksanaan, pelayanan dan sikap itu adalah untuk menjamin adanya pengertian dan penghargaan yang sebaik-baiknya. Selain itu juga dikemukakan definisi lain dari Cultip dan Center dalam Kusandang (2004) yaitu *Public Relations* adalah suatu kegiatan komunikasi dan penafsiran, serta komunikasi-komunikasi dan gagasan-gagasan dari suatu lembaga kepada publiknya, pengkomunikasian informasi, gagasan-gagasan, serta pendapat dari publiknya itu kepada lembaga tadi, dalam usaha yang jujur untuk menumbuhkan

kepentingan bersama sehingga dapat tercipta suatu persesuaian yang harmonis dari lembaga itu dengan masyarakatnya.

Dari kedua definisi di atas, jika ditelaah maka terdapat kesamaan, semua bertujuan untuk menanamkan dan memperoleh pengertian, jasa baik, kepercayaan dan penghargaan kepada dan dari publik. Usaha *Public Relations* bertujuan untuk terwujudnya hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan publiknya, selain itu juga untuk memperoleh opini publik yang menyenangkan, positif dan menguntungkan bagi kelangsungan hidup organisasi tersebut.

Menurut Rumanti OSF ( 2004) Konsep dasar Public Relations adalah sebagai berikut:

1. Kegiatan yang bertujuan memperoleh *goodwill*, kepercayaan, saling adanya pengertian dan citra yang baik dari publik atau masyarakat pada umumnya.
2. Memiliki sasaran untuk menciptakan opini publik yang bisa diterima dan menguntungkan semua pihak.
3. Unsur penting dalam manajemen guna mencapai tujuan yang spesifik, sesuai harapan publik, tetapi merupakan kekhasan organisasi/perusahaan. Sangat penting bagaimana organisasi memiliki warna, budaya, citra, suasana yang kondusif dan menyenangkan, kinerja

meningkat, dan produktivitas bisa dicapai secara optimal.

4. Usaha mencapai hubungan yang harmonis antara organisasi atau perusahaan dengan publiknya, internal atau eksternal melalui proses timbal balik, sekaligus menciptakan opini publik sebagai efeknya, yang sangat berguna sebagai input bagi organisasi/perusahaan yang bersangkutan.

### **2.1.2 Peran Public Relations Dalam Organisasi.**

James Grunig dan Todd Hunt ( dalam Gregory 2001) mengidentifikasi dua peran pokok Public Relations yaitu sebagai teknisi komunikasi dan manajer komunikasi, dalam peran sebagai teknisi komunikasi *PR officer* tidak terlibat dalam proses pengambilan keputusan dalam organisasi namun menangani program-program Public Relations seperti menulis pers release, mengedit majalah internal dan mendesain halaman web, para *officer* hanya berfokus kepada implementasi. Sedangkan dalam peran manajer komunikasi, Para *PR officer* berperan dalam merencanakan program-program PR, memberikan saran untuk manajemen, membuat keputusan tentang kebijakan komunikasi dan lain-lain.

Dari dua kategori di atas, peran PR dan dibedakan lagi menjadi tiga jenis peran yang utama yaitu :

1. Penyusun yang ahli ( *the expert prescriber* ). Mereka melakukan riset dan menjabarkan permasalahan PR, Menyusun Program serta mengimplementasikannya.
2. Fasilitator komunikasi ( *The communication Facilitator*) mereka bertindak sebagai perantara, menjaga terciptanya komunikasi dua arah antara organisasi dengan publiknya dia adalah penghubung, penerjemah serta mediator.
3. Fasilitator proses pemecahan masalah ( *The problem solving process facilitator*) mereka membantu anggota organisasi yang lain untuk memecahkan masalah PR yang mereka hadapi. Orang ini bertindak sebagai seorang konsultan atau penasihat atar perencanaan dan implementasi program-program.

### **2.1.3 Peranan Humas Dalam Pemerintahan**

Menurut Moore ( 2005) dasar pemikiran humas dalam pemerintahan berdasarkan pada dua fakta dasar yaitu 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 pemerintah dan masyarakat dapat mencapai suatu pengertian kesatuan yang positif. Dalam banyak hal, meskipun tidak selalu, program *public relations* pemerintah hanya berurusan dengan komunikasi satu arah yang ditujukan kepada publik/ masyarakat. Padahal sejatinya *public relations* harus mempunyai dua aspek hakiki yang mutlak harus ada, apabila kedua aspek tersebut tidak dipraktekkan maka istilah PR menjadi tidak tepat, menurut Uchana (2002), dua aspek hakiki tersebut adalah pertama, sasaran PR adalah internal public dan eksternal public. Kedua, kegiatan PR adalah komunikasi dua arah timbal balik (*reciprocal two way traffic communications*). Walaupun sebuah program dirancang oleh pemerintahan, tetapi tetap saja dalam pengelolaannya memerlukan dukungan masyarakat. Dengan demikian, komunikasi yang dapat menghantar kepada derajat saling

pengertian dan memahami dalam pembuatan kebijakan serta dalam memberi dan menerima pelayanan publik akan dapat mewujudkan suatu bentuk pemerintahan demokratis yang efektif. Dozier & Broom (1995) dalam Rosady Ruslan (2006) membagi peranan PR atau humas kedalam empat kategori yaitu :

1) Penasehat ahli (*expert prescriber*)

Seorang praktisi PR yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya.

2) Fasilitator komunikasi (*communication fasilitator*)

Dalam hal ini praktisi PR bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diharapkan dan diinginkan oleh publiknya. Dipihak 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.

3) Fasilitator proses pemecahan masalah (*Problem solving process fasilitator*)

Peranan praktisi PR dalam proses pemecahan masalah ini bagian dari tim manajemen. Hal ini dimaksudkan untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasihat hingga mengambil keputusan dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan profesional.

4) Teknisi komunikasi (*Communication technician*)

Peranan ini menjadikan praktisi PR sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi.

## 2.2 Good Governance

*United National Development Program* ( dalam Suprayitno *et.all* 2004) mendefinisikan *governance* sebagai “penggunaan wewenang ekonomi, politik dan administrasi guna mengelola urusan-urusan negara pada semua tingkat. Tata pemerintahan mencakup seluruh mekanisme, proses dan lembaga-lembaga dimana warga dan kelompok-kelompok masyarakat mengutarakan kepentingan mereka, menggunakan hak hukum, mematuhi

kewajiban dan menjembatani perbedaan-perbedaan diantara mereka. Ada tiga pilar utama yang mendukung kemampuan suatu bangsa dalam melaksanakan *good governance*, yaitu Negara/pemerintah (*the state*), masyarakat adab, masyarakat madani, masyarakat sipil (*civil society*), dan pasar atau dunia usaha. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab baru tercapai bila dalam penerapan otoritas politik, ekonomi dan administrasi ketiga unsur tersebut memiliki jaringan dan interaksi yang setara dan sinergik. Interaksi dan kemitraan seperti itu biasanya baru dapat berkembang subur bila ada kepercayaan (*trust*), transparansi, partisipasi, serta tata aturan yang jelas dan pasti, *Good governance* yang sehat juga akan berkembang sehat dibawah kepemimpinan yang berwibawa dan memiliki visi yang jelas. Terdapat 14 prinsip *good governance*, menyangkut banyak unsur dan prinsip dalam menjalankan *Good Governance* dengan masing-masing penjelasan yaitu:

1. Tata pemerintahan yang berwawasan ke depan (visi strategis), Semua kegiatan pemerintah di berbagai bidang dan tingkatan seharusnya didasarkan pada visi dan misi yang jelas dan jangka waktu pencapaiannya serta dilengkapi strategi implementasi

- yang tepat sasaran, manfaat dan berkesinambungan.
2. Tata pemerintahan yang bersifat terbuka (transparan), Wujud nyata prinsip tersebut antara lain dapat dilihat apabila masyarakat mempunyai kemudahan untuk mengetahui serta memperoleh data dan informasi tentang kebijakan, program, dan kegiatan aparatur pemerintah, baik yang dilaksanakan di tingkat pusat maupun daerah.
  3. Tata pemerintahan yang mendorong partisipasi masyarakat, Masyarakat yang berkepentingan ikut serta dalam proses perumusan dan/atau pengambilan keputusan atas kebijakan publik yang diperuntukkan bagi masyarakat, sehingga keterlibatan masyarakat sangat diperlukan pada setiap pengambilan kebijakan yang menyangkut masyarakat luas.
  4. Tata pemerintahan yang bertanggung jawab/ bertanggung gugat (akuntabel), Instansi pemerintah dan para aparturnya harus dapat mempertanggungjawabkan pelaksanaan kewenangan yang diberikan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Demikian halnya dengan kebijakan, program, dan kegiatan yang dilakukannya dapat dipertanggungjawabkan.
  5. Tata pemerintahan yang menjunjung supremasi hukum, Wujud nyata prinsip ini mencakup upaya penuntasan kasus KKN dan pelanggaran HAM, peningkatan kesadaran HAM, peningkatan kesadaran hukum, serta pengembangan budaya hukum. Upaya-upaya tersebut dilakukan dengan menggunakan aturan dan prosedur yang terbuka dan jelas, serta tidak tunduk pada manipulasi politik.
  6. Tata pemerintahan yang demokratis dan berorientasi pada konsensus, Perumusan kebijakan pembangunan baik di pusat maupun daerah dilakukan melalui mekanisme demokrasi, dan tidak ditentukan sendiri oleh eksekutif. Keputusan-keputusan yang diambil antara lembaga eksekutif dan legislatif harus didasarkan pada konsensus agar setiap kebijakan publik yang diambil benar-benar merupakan keputusan bersama.
  7. Tata pemerintahan yang berdasarkan profesionalitas dan kompetensi, Wujud nyata dari prinsip

profesionalisme dan kompetensi dapat dilihat dari upaya penilaian kebutuhan dan evaluasi yang dilakukan terhadap tingkat kemampuan dan profesionalisme sumber daya manusia yang ada, dan dari upaya perbaikan atau peningkatan kualitas sumber daya manusia.

8. Tata pemerintahan yang cepat tanggap (responsif), Aparat pemerintahan harus cepat tanggap terhadap perubahan situasi/kondisi mengakomodasi aspirasi masyarakat, serta mengambil prakarsa untuk mengatasi berbagai masalah yang dihadapi masyarakat.
9. Tata pemerintahan yang menggunakan struktur & sumber daya secara efisien & efektif, Pemerintah baik pusat maupun daerah dari waktu ke waktu harus selalu menilai dukungan struktur yang ada, melakukan perbaikan struktural sesuai dengan tuntutan perubahan seperti menyusun kembali struktur kelembagaan secara keseluruhan, menyusun jabatan dan fungsi yang lebih tepat, serta selalu berupaya mencapai hasil yang optimal dengan memanfaatkan dana dan sumber daya

lainnya yang tersedia secara efisien dan efektif.

10. Tata pemerintahan yang terdesentralisasi, Pendelegasian tugas dan kewenangan pusat kepada semua tingkatan aparat sehingga dapat mempercepat proses pengambilan keputusan, serta memberikan keleluasaan yang cukup untuk mengelola pelayanan publik dan menyukseskan pembangunan di pusat maupun di daerah.
11. Tata pemerintahan yang mendorong kemitraan dengan dunia usaha swasta dan masyarakat, Pembangunan masyarakat madani melalui peningkatan peran serta masyarakat dan sektor swasta harus diberdayakan melalui pembentukan kerjasama atau kemitraan antara pemerintah, swasta, dan masyarakat. Hambatan birokrasi yang menjadi rintangan terbentuknya kemitraan yang setara harus segera diatasi dengan perbaikan sistem pelayanan kepada masyarakat dan sektor swasta serta penyelenggaraan pelayanan terpadu.
12. Tata pemerintahan yang memiliki komitmen pada pengurangan kesenjangan, Pengurangan kesenjangan dalam berbagai bidang



baik antara pusat dan daerah maupun antardaerah secara adil dan proporsional merupakan wujud nyata prinsip pengurangan kesenjangan. Hal ini juga mencakup upaya menciptakan kesetaraan dalam hukum (*equity of the law*) serta mereduksi berbagai perlakuan diskriminatif yang menciptakan kesenjangan antara laki-laki dan perempuan dalam kehidupan bermasyarakat.

13. Tata pemerintahan yang memiliki komitmen pada lingkungan hidup, Daya dukung lingkungan semakin menurun akibat pemanfaatan yang tidak terkendali. Kewajiban penyusunan analisis mengenai dampak lingkungan secara konsekuen, penegakan hukum lingkungan secara konsisten, pengaktifan lembaga-lembaga pengendali dampak lingkungan, serta pengelolaan sumber daya alam secara lestari merupakan contoh perwujudan komitmen pada lingkungan hidup.

14. Tata pemerintahan yang memiliki komitmen pada pasar, Pengalaman telah membuktikan bahwa campur tangan pemerintah dalam kegiatan ekonomi seringkali berlebihan

sehingga akhirnya membebani anggaran belanja dan bahkan merusak pasar. Upaya pengaitan kegiatan ekonomi masyarakat dengan pasar baik di dalam daerah maupun antar daerah merupakan contoh wujud nyata komitmen pada pasar.

Dalam kaitan dengan penerapan *Good Governance* seorang kahumas dan staf humas juga harus mengerti prinsip-prinsip dari *Good Governance* agar dapat dikolaborasikan dengan fungsi dari Humas sendiri untuk mencapai tujuan utama yaitu terjadinya kerjasama antara pemerintah, masyarakat dan sektor swasta sebagai pelaku utama dalam penerapan *Good Governance*. Prinsip-prinsip dari *Good Governance* menurut *United Nation Development Program* dalam Sjamsiar Sjamsuddin (2005) diantaranya adalah:

1) *Prinsip Partisipasi (Participation)*, setiap warga Negara sebagai pemilik kedaulatan mempunyai hak dan kewajiban untuk mengambil bagian dalam proses bernegara, berpemerintahan dan bermasyarakat. Partisipasi dapat dilakukan langsung maupun melalui lembaga seperti DPR atau LSM. Partisipasi yang diberikan dapat berupa dana dan pikiran mulai dari tahap penyusunan sampai implementasi

kebijakan. Syarat utama warga Negara dapat dikatakan berpartisipasi dalam kegiatan pemerintahan yaitu dilakukan dengan suka rela (tanpa paksaan), ada keterlibatan secara emosional, memperoleh manfaat langsung maupun tidak langsung dari keterlibatannya.

- 2) Prinsip Supermasi Hukum (*Rule Of Law*). Penegakan hukum sangat diperlukan dalam pelaksanaan kehidupan demokrasi, tanpa penegakan hukum setiap individu akan merasa bebas melakukan apa saja untuk mencapai tujuannya. Oleh karena itu langkah awal penerapan *Good Governance* adalah membangun system hukum yang sehat.
- 3) Prinsip Transparansi (*Transparency*). Tranparansi dibangun atas dasar kebebasan arus informasi. Proses-proses pemerintahan, lembaga, dan informasi dapat diakses oleh setiap warga Negara. Informasi yang tersedia juga harus memadai agar dapat dipahami dan dimonitor seperti keterbukaan informasi dalam proses pengambilan keputusan sampai dengan penggunaan dana-dana publik.
- 4) Prinsip Cepat Tanggap ( *Responsive*), setiap komponen yang terlibat dalam penerapan *Good Governance* khususnya penyelenggara tugas

keperintahan,perlu memiliki daya tanggap terhadap keluhan dari masyarakat. Selama ini penyelenggaraan tugas pemerintahan, selalu mengutamakan kepentingan umum daripada kepentingan pribadi atau golongan. Prinsip ini sangat sejalan degan prinsip kerja Humas untuk memberikan pelayanan secara dua arah timbal balik antara organisasi dengan publiknya. Agar hal ini bisa terwujud diperlukan perubahan perilaku melalui pembudayaan kode etik yang didasarkan pada dukungan lingkungan yang diterjemahkan kedalam standar tingkah laku yang dapat diterima umum dan dijadikan acuan perilaku aparatur pemerintah baik dipusat maupun di daerah-daerah. Dalam hubungan itu para aparatur Negara perlu menghayati benar bahwa tugas mereka sebagai penyelenggara pemerintahan adalah melayani publik. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan perlu dilakukan survey untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen (*costumer Satisfaction*)

- 5) Prinsip membangun konsesus (*Consensus Orientation*) di dalam penerapan *Good Governance*

pengambilan keputusan maupun pemecahan masalah bersama lebih diutamakan berdasarkan konsensus, yaitu musyawarah untuk mufakat yang dilanjutkan dengan kesediaan untuk konsisten dalam menjalankan consensus yang telah diputuskan bersama.

- 6) Prinsip Kesetaraan (*Equity*) melalui *Good Governance* setiap warga Negara memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh kesejahteraan. Akan tetapi karena kemampuan masing-masing warga Negara berbeda maka penyelenggara pemerintahan sangat berperan agar kesejateraan dan keadilan dapat berjalan seiring sejalan.
- 7) Prinsip Efektifitas dan Efisiensi (*Efficiency dan Effectiveness*) pemerintah, masyarakat dan sektor swasta dituntut untuk mengutamakan efektivitas dan efisiensi dalam kegiatan bernegara. Terutama para penyelenggara pemerintahan karena sektor ini menjalankan aktivitasnya secara monopolistik.
- 8) Prinsip Akuntabilitas (*Accountability*) setiap aktivitas yang berkaitan dengan masyarakat perlu dipertanggung jawabkan. Para pembuat keputusan dalam pemerintahan, sektor swasta dan organisasi masyarakat bertanggung

jawab baik kepada masyarakat maupun kepada lembaga *stake holder* yang berkepentingan.

- 9) Prinsip Visi Strategis (*Strategic Vision*) dalam era yang berubah secara dinamis seperti sekarang ini, setiap unsur dalam *Good Governance* perlu memiliki visi yang strategis atas pemerintahan yang baik serta kepekaan atas apa saja yang diperlukan untuk mewujudkan visi tersebut

## **METODE PENELITIAN**

### **3.1 Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitatif.

### **3.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian dilaksanakan dengan mengambil lokasi pada Pemerintah Kota Banjarmasin, dalam hal ini adalah bagian Humas Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Banjarmasin

### **3.3 Teknik pengambilan data**

Teknik pengambilan data dalam penelitian ini adalah dengan teknik wawancara dan dokumentasi. wawancara semi terstruktur dilakukan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan berdasarkan panduan wawancara dengan fokus pada permasalahan atau topik yang dibahas.

Wawancara dilakukan kepada pemko Banjarmasin pada bagian Humas tentang peran Public Relations Pemerintah Kota Banjarmasin dalam implementasi *good governance*. selain itu peneliti mengumpulkan data melalui teknik dokumentasi dengan menumpulkan dokumen dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini seperti hasil kliping kegiatan Humas Sekretariat Pemko Banjarmasin.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Deskripsi Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian Peranan Humas Sekretaris Daerah Kotamadya Banjarmasin pada 14 prinsip *good governance*,:

1. Tata pemerintahan yang berwawasan kedepan (visi strategis).  
” Terdapat penyampaian visi dan misi, yang disampaikan melalui musrembang dengan seluruh skpd, kepala dinas sampai kepada Kabid, Humas biasanya berperan untuk mencatat dan mempublikasikan hasil Musrembang”
2. Tata pemerintahan yang bersifatterbuka (transparan)  
“ Data bisa diperoleh, namun bukan melalui humas melainkan langsung kepada skpd masing masing. Khusus untuk sekretariat daerah, bisa melalui Humas. peran dan fungsi utama dari Humas berkaitan sekretariat daerah”

3. Tata pemerintahan yang mendorong partisipasi masyarakat.

“ Berkaitan dengan partisipasi masyarakat dalam membuat kebijakan, melibatkan opinion leader dan juga anggota dewan. Humas turut serta dalam musyawarah tersebut namun hanya sebagai teknisi komunikasi yang membuat laporan akhir namun tidak turun andil dalam memberikan masukan pada pembuatan keputusan. Yang memfasilitasi kegiatan tersebut adalah Tata pemerintahan. Humas hanya menunggu hasil musyaawarah dan mempublikasikannya melalui media cetak, dan elektronik. Biasanya Kanbag humas diberikan kesempatan untuk memberi masukan berkaitan dengan teknis informasi”

4. Tata pemerintahan yang bertanggungjawab/ (akuntabel)  
“ Untuk kebijakan kebijakan yang dibuat disampaikan kepada masyarakat melalui konferensi pers, Bagian Humas melalui Kabag Humaslah yang menyampaikan hasil tersebut pada wartawan yang telah berkumpul diruang press room”
5. Tata pemerintahan yang menjunjung supremasi hukum.  
“Berkaitan dengan urusan hukum, Kabag Hukum dan Kabag humas yang berperan. Pada sebuah kasus misalnya, Kabag Humas menerangkan tentang kronologi kejadiannya, sedangkan Kabag hukum menerangkan tentang proses hukum yg sedang dihadapi berkaitan dengan pasal dan jenis hukum kepada pers, pada kasus besar yg melibatkan pejabat eselon 2 atau 3, dan pejabat politik”

6. Tata pemerintahan yang demokratis dan berorientasi pada consensus.  
*“Masyarakat atau opinion leader tetap dimintai partisipasi, dimana keputusan akhir berada pada pejabat eksekutif”*
7. Tata pemerintahan yang berdasarkan profesionalitas dan kompetensi.  
*“Setiap kedudukan berdasarkan kompetensi, dan juga loyalitas terhadap organisasi dalam hal ini Humas sama sekali tidak turut campur, yang berperan adalah badan Baperjakat”*
8. Tata pemerintahan yang cepat tanggap (*responsif*).  
*“ Kliping berita yg dilakukan oleh humas dibagikan kepada setiap SKPD masing masing khususnya yg berada di lingkungan Balai kota, respon berupa jawaban yang diperoleh dari SKPD yg bersangkutan, selanjutnya Humas bertugas untuk mengirimkan kembali kepada media”*
9. Tata pemerintahan yang menggunakan struktur & sumberdaya secara efisien & efektif.  
*“ Terdapat laporan mengenai laporan kinerja yang dilakukan setiap hari melauai intranet online. Rapat dilakukan sebanyak 3 bulan sekali (coffe morning) membahas seluruh permasalahan. Yang mensosialisasikan laporan online adalah ajudan walikota bidang IT bersama kepala badan perencanaan daerah. Pada coffe morning, humas hanya bertugas untuk mendokumentasikan dan mempublikasikan beberapa hal pada media”*
10. Tata pemerintahan yang terdesentralisasi.
11. Tata pemerintahan yang mendorong kemitraan dengan dunia usaha swasta dan masyarakat.  
*“ Berkaitan dengan hal ini, lebih banyak dilakukan oleh dinas terkait yaitu Disperindag dan bagian humas pada Disperindag”*
12. Tata pemerintahan yang memiliki komitmen pada pengurangan kesenjangan.  
*“Tidak ada diskriminasi disini sebagai contoh, ada Plh Camat Banjarmasin Tengah dari perempuan, tidak ada diskriminasi”*
13. Tata pemerintahan yang memiliki komitmen pada lingkungan hidup.  
*“ Berkaitan dengan kepedulian terhadap lingkungan hidup dilakukan melalui Bank sampah yang dipelopori oleh BLH, peranan humas disini adalah mempublikasikan kegiatan tersebut”*
14. Tata pemerintahan yang memiliki komitmen padapasar.  
*“ Hal ini dilakukan salah satunya melalui pembinaan UKM, Humas disini bertugas untuk mempublikasikan”*

#### **4.2 Kegiatan Kehumasan dalam penerapan Good Governance**

Dalam menjalankan fungsi dan misi dari pemerintah kota banjarmasin yaitu Penciptaan keterbukaan dengan mengembangkan sistem informasi dan komunikasi yang sehat. Penciptaan

Pemerintahan yang bersih dan berwibawa (*good governance*) bagian humas sekretariat Kota Banjarmasin berupaya melaksanakan kegiatan-kegiatan kehumasan sesuai dengan tugas pokok yang tertulis dalam struktur kerja. Berikut akan dijelaskan mengenai peran dari bagian Humas sekretariat daerah kota Banjarmasin berdasarkan kategori peran Public Relation menurut James Grunig dan Todd Hunt ( dalam Gregory 2001) yaitu sebagai Peran Penyusun yang ahli (*the expert presciber* ), fasilitator komunikasi dan fasilitator penyelesaian masalah

#### **4.2.1 Peran Penyusun yang ahli (*the expert presciber* ).**

Dalam menjalankan peran sebagai seorang penyusun, secara teoritis seorang praktisi PR melakukan riset dan menjabarkan permasalahan PR, Menyusun Program serta mengimplementasikannya. Dilihat dari hasil penelitian, Bagian Humas Sekretariat Pemerintah Kota Banjarmasin menjalankan fungsi ini melalui mengumpulkan berita-berita yang berkaitan dengan pemerintahan kota Banjarmasin melalui pemberitaan yang ada pada media lokal dan nasional, seperti yang disampaikan oleh Kepala Bagian Humas Sekretariat Daerah Kota Banjarmasin :

*“kita kan ada program humas menyapa, nah lewat itu kita lihat berita dan permasalahan apa yang*

*menjadi isu dimasyarakat, kita kumpulkan dan kita buat laporan juga disampaikan pada dinas terkait”*

Dalam penyusunan Program kerja PR, Bagian Humas Sekretariat Kota Banjarmasin menyesuaikan dengan kegiatan-kegiatan perayaan hari Jadi kota Banjarmasin dan peringatan hari-hari nasional, berikut kutipan wawancara dengan Kepala Bagian Humas mengenai penyusunan program PR :

*“untuk penyusunan program ya kita selain melaksanakan program yang sudah ada sesuai tupoksi, juga ada beberapa kita susun program seperti perayaan hari jadi, itu disusun banyak program seperti lomba-lomba, pembuatan semaca buku profil kota banjarmasin dan kegiatan-kegiatan lain seperti acara untuk 17 agustus”*

#### **4.2.2 Fasilitator komunikasi ( *The communication Facilitator* )**

Dalam menjalankan peran ini praktisi PR bertindak sebagai perantara, menjaga terciptanya komunikasi dua arah antara organisasi dengan publiknya dia adalah penghubung, penerjemah serta mediator. Untuk menjalankan peran ini Bagian Humas Sekretariat Kota Banjarmasin berusaha menjadi fasilitator penghubung antara organisasi dan publiknya . Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh informan penelitian, Novri Githa Yanti, S.I.Kom :

*“Humas disini sifatnya memback up di dalam, melayani keatas. Komunikasi dengan masyarakat kita lakukan hanya lewat media saja, tidak*

*ada komunikasi langsung ke masyarakat sebenarnya, cuman ada sisaran keliling sesekali biasanya menjelang hari jadi kota, untuk sosialisasi program pemerintah biasanya langsung oleh instansi bersangkutan, tugas humas meliputi acara, buat press release, dikirim ke media-media, lewat humas menyapa kan kita tahu keluhan masyarakat biasanya dikoordinasikan dengan dinas terkait untuk ditindaklanjuti”*

Dapat dilihat bahwa sebagai fasilitator

Komunikasi Bagian Humas Sekretariat Pemerintah Kota Banjarmasin melakukan hubungan terbatas dengan masyarakat melalui media, keluhan dan isu yang berkembang dimasyarakat tidak diperoleh langsung dari publik tetapi lewat perantara media. Dari hari pengamatan peneliti setiap hari para wartawan dari berbagai media lokal baik cetak maupun elektronik datang ke kantor bagian Humas Sekretariat Pemerintah Kota Banjarmasin untuk mencari berita dan meliput berbagai kegiatan yang dilakukan di wilayah kantor sekretariat pemerintah kota Banjarmasin. Hal ini juga ditegaskan oleh pranata Humas Sekretariat Kota Banjarmasin :

*“setiap hari banyak wartawan yang nongkrong disini, untuk cari berita, kita juga biasanya dapat info dari mereka, berkomunikasi terus dengan media, kita punya hubungan baik sama mereka”*

Menjalin hubungan baik dengan media sebagai salah satu publik eksternal organisasi memang seharusnya dilakukan oleh praktisi

PR dengan tujuan utama agar didapat penyiaran secara maksimal tentang informasi PR untuk memberikan pengetahuan dan menciptakan pengertian publiknya.

#### **4.2.3 Fasilitator proses pemecahan masalah ( *The problem solving process facilitator*)**

Praktisi PR dalam menjalankan fungsi ini adalah berusaha membantu anggota organisasi yang lain untuk memecahkan masalah PR yang mereka hadapi. Dalam hal ini peran bagian Humas sekretariat daerah kota Banjarmasin terbatas pada memberikan masukan kepada dinas-dinas terkait dilingkungan pemerintah kota Banjarmasin yang memerlukan bantuan dalam pemecahan masalah.

*“kalau fungsi ini jarang kami lakukan, kecuali misal dinas terkait memerlukan data yang kami punya berkaitan dengan permasalahan yang mereka hadapi, kalau kami bisa membantu tentu kami akan upayakan”*

Keterbatasan bagian Humas Sekretariat daerah kota Banjarmasin dalam menjalankan peran ini juga berkaitan dengan sistem birokrasi yang ada dalam pemerintahan. Dilihat dari struktur kerja pemerintahan kota Banjarmasin yang terbagi dalam banyak bagian dan satuan kerja serta posisi bagian humas tidak langsung berada dibawah struktur pimpinan, sehingga tidak memungkinkan bagian humas dapat leluasa berperan dalam memberikan solusi

pemecahan masalah yang dihadapi oleh pemerintah kota Banjarmasin

#### **4.3 Peran Humas Sekteretariat Daerah Kota Banjarmasin dalam penerapan unsur *good governance***

Beberapa unsur prinsip *Good Governance* yang berkaitan erat dengan peran PR adalah Prinsip Transparansi (*Transparency*) dan cepat tanggap (*responsive*). Prinsip Tranparansi dibangun atas dasar kebebasan arus informasi. Proses-proses pemerintahan, lembaga, dan informasi dapat diakses oleh setiap warga negara. Informasi yang tersedia juga harus memadai agar dapat dipahami dan dimonitor seperti keterbukaan informasi dalam proses pengambilan keputusan sampai dengan penggunaan dana-dana publik. Dalam menjalankan prinsip keterbukaan informasi Bagian Humas Sekretariat daerah kota Banjarmasin berusaha memberikan informasi secara terbuka kepada publik melalui *pers release* yang dikirimkan kepada berbagai media cetak dan elektronik. Informasi yang biasanya diberikan berkaitan dengan kegiatan dan kebijakan pemerintah kota Banjarmasin, seperti yang disampaikan oleh kepala bagian Humas Sekretariat daerah kota Banjarmasin :

*“informasi kemasyarakat kita upayakan terus lewat pers release yang di sebar ke media-media, berkaitan dengan*

*kebijakan dan kegiatan-kegiatan walikota dan pemko secara umum”.*

Dalam menjalankan prinsip Prinsip Cepat Tanggap (*Responsive*) setiap komponen yang terlibat dalam penerapan *Good Governance* khususnya penyelenggara tugas pemerintahan, perlu memiliki daya tanggap terhadap keluhan dari masyarakat. Hal ini juga dilakukan oleh bagian humas sekretariat daerah kota Banjarmasin, seperti yang diungkapkan oleh pranata Humas sekretariat daerah kota Banjarmasin :

*“Biasanya keluhan masyarakat kita bisa lihat dari surat pembaca, banyak hal tentu yang dikeluhkan dan kami juga dengan segala keterbatasan berupaya untuk mengkoordinasikan keluhan-keluhan itu ke dinas terkait, seperti masalah sampah, kerusakan jalan, ketertiban, ya banyaklah yang kami coba terus serap dari masyarakat”*

Prinsip cepat tanggap ini sangat sejalan dengan prinsip kerja Humas untuk memberikan pelayanan secara dua arah timbal balik antara organisasi dengan publiknya. Dengan menjalankan prinsip cepat tanggap masalah yang ada dimasyarakat dapat diatasi sesuai dengan jalur birokrasi pemerintahan yang telah ditentukan.

### **3.4 PEMBAHASAN**

Jika dikaji lebih dalam Biro Humas pada sebuah institusi pemerintahan mempunyai fungsi strategis dalam sosialisasi



penerapan *Good Governance* kepada masyarakat namun dalam prakteknya Humas ditempatkan pada posisi yang jauh dari pimpinan puncak dalam struktur kerja. Hal ini dikarenakan kekuasaan dalam birokrasi pemerintah dipergunakan sangat sentralis dan eksekutif. Semakin tinggi hirarki jabatan dalam birokrasi maka semakin besar kekuasaannya, dan semakin rendah hirarkinya semakin kecil lingkup kerjanya. Kolerasi ini menunjukkan bahwa penggunaan kekuasaan pada level atas sangat tidak seimbang dengan kekuasaan di level bawah. Dengan kata lain pejabat pada level bawah dianggap kurang mampu untuk mengatasi segala urusan, pengaruh lain yang ditimbulkan adalah pejabat level bawah tidak berani melakukan tindakan karena semua keputusan bergantung pada penguasa di level atas. Selain itu Jabatan seorang kahumas kebanyakan masih dipegang oleh sarjana-sarjana yang bukan dari disiplin ilmu komunikasi yang melingkupi pengetahuan kehumasan, jika dilihat pada bagian humas sekretariat daerah kota Banjarmasin, dari 13 pegawai hanya satu orang pegawai yang berlatar pendidikan Ilmu Komunikasi dengan konsentrasi *Public Relations*, sedangkan pegawai yang lain berlatar pendidikan yang berbeda-beda seperti hukum dan pendidikan.

Perlu disadari bahwa Humas memegang fungsi penting dalam berjalannya

sebuah organisasi. Menurut sebuah organisasi *Public Relations* Internasional, *The International Public Relations Association* (IPRA) definisi kerja dari Hubungan Masyarakat adalah sebagai berikut:

- 1) Hubungan Masyarakat merupakan suatu panduan khas dari pengetahuan, keterampilan dan metode
- 2) Hubungan Masyarakat adalah fungsi manajemen mengenai hubungan masyarakat antara dua atau lebih organisasi dengan public.
- 3) Kegiatan hubungan masyarakat dilaksanakan oleh para praktek yang melayani berbagai jenis organisasi beserta publiknya seperti pemerintahan, pendidikan, organisasi-organisasi ilmu pengetahuan dan lain-lain
- 4) Melakukan komunikasi dengan memberikan pelayanan secara dua arah timbal balik antara organisasi dengan publik.
- 5) Menasehatkan penyesuaian perilaku organisasi untuk memenuhi tanggung jawab sosial, politik dan ekonomi.
- 6) Membantu para pemimpin organisasi berbicara secara jelas dan jujur disaat menyajikan fakta dan pandangan kepada khalayak.

Dari penjelasan mengenai defenisi kerja Humas di atas dapat dilihat kahumas dan staf humas dalam organisasi pemerintahan belum berfungsi secara penuh mengingat bahwa pandangan masyarakat terhadap biro Humas hanya sebagai bagian yang mengurus surat-menyurat dan dokumentasi. Sejatinya fungsi Humas tidak sesederhana itu. Seorang praktisi Humas dituntut untuk melakukan serangkaian kegiatan komunikasi dua arah antara organisasi dengan publiknya sehingga tercipta saling kerja sama dan timbulnya kepercayaan publik terhadap organisasi pemerintahan.

Dalam penerapan *Good governance* Bagian Humas Sekretariat Daerah Kota Banjarmasin juga belum sepenuhnya dapat menjalankan fungsi Membantu para pemimpin organisasi berbicara secara jelas dan jujur disaat menyajikan fakta dan pandangan kepada khalayak karena tugas bagian humas hanya sampai dengan membuat naskah sambutan dalam berbagai kegiatan yang dihadiri oleh pimpinan sedangkan dalam pengaturan acara dan kegiatan yang akan dihadiri oleh pimpinan dilaksanakan oleh bagian protokoler yang merupakan bagian terpisah dari bagian humas.

## PENUTUP

### 5.1 Simpulan

1. Dalam implementasi good governance Humas Sekretariat Daerah Kota Banjarmasin masih terbatas pada menjalankan peran sebagai fasilitator komunikasi dan teknisi komunikasi. Hal ini berkaitan dengan Keterbatasan peran yang diberikan oleh pimpinan juga berpengaruh bagi bagian humas Sekretariat Kota Banjarmasin untuk menjalankan *fungsi public relations* dengan baik.
2. Praktisi humas Sekretariat Daerah Kota Banjarmasin kebanyakan adalah mereka yang tidak berlatar pendidikan ilmu komunikasi. Sarjana ekonomi, hukum, sosial politik mengemban tugas humas dalam penyelenggaraan pemerintahan, sehingga diperlukan penambahan wawasan tentang hubungan masyarakat melalui pelatihan-pelatihan kehumasan serta mempelajari literatur kehumasan dan tentunya harus diimplementasikan secara nyata.

### 5.2 Saran

1. Peran, Tugas, dan Fungsi Public Relations atau Humas Pemerintah

- Daerah khususnya Pemerintah Daerah Kota Banjarmasin lebih dioptimalkan mengingat Humas memiliki peran, tugas, dan fungsi krusial yang dapat meningkatkan citra positif pemerintah daerah
2. Humas Pemerintah daerah Kota Banjarmasin lebih mengedepankan internal dan eksternal relations yang kuat dalam kerangka mengimplementasikan *good governance*

#### DAFTAR PUSTAKA

- BAPPEDA dan BPS Kota Banjarmasin.2011. *Banjarmasin dalam Angka 2011*. Badan Pusat Statistik Kota Banjarmasin.
- Dilla Sumadi, 2007. *Komunikasi Pembangunan Pendekatan Terpadu*. Simbiosis Rekatama Media. Bandung.
- Effendy Onong Uchjana. 2002. *Hubungan Masyarakat suatu studi komunikologis*. PT Remaja Rosda Karya. Bandung.
- Hasan, Erliana. 2005. *Komunikasi pemerintahan*. Refika Aditama. Bandung
- Moore, Frazier. 2005. *Humas membangun citra dengan komunikasi*. Rosda Karya. Bandung
- Nurjaman Asep dan Hadi Krisno.2002. *Organisasi dan manajemen pemerintahan*. UMM Press. Malang.
- Ruslan Rosady. 1998. *Manajemen PR & Media Komunikasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Sjamsuddin Sjamsiar, 2005. *Kepemerintahan dan Kemitraan*. Agritek YPN malang. Malang.
- Suprayitno G., Khomsiyah, GI, dan Sedarnawati Y. 2004. *Komitmen Menegakkan Good Corporate Governance*. The Indonesian Institute for Corporate Governance.