

## PEMBERDAYAAN HUMAS SKPD DALAM MENUNJANG EMPAT PROGRAM UNGGULAN PEMERINTAH PROVINSI GORONTALO

Ismail sam Giu<sup>1</sup>, Hafied Cangara<sup>2</sup>, Muhammad Iqbal<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Biro Humas dan Protokol, Sekretariat Daerah, Provinsi Gorontalo

<sup>2</sup>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin

<sup>3</sup>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin

Email: ismailgiu@gmail.com

### ABSTRAK

Kinerja Humas dalam suatu instansi sangat penting dalam rangka penyebaran informasi kepada publik. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui: (1) strategi pemberdayaan Humas SKPD oleh Biro Humas Protokol Provinsi Gorontalo; (2) memberi gambaran tentang potensi Humas SKPD dari prespektif SDM dan dukungan infrastruktur; dan (3) mendeteksi kendala dan memberikan solusi terhadap strategi penyebaran informasi empat program unggulan pemerintah Provinsi Gorontalo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pemberdayaan Humas SKPD oleh Biro Humas dan Protokol berjalan tidak efektif. Personil Biro Humas Protokol secara kualitas dan kuantitas belum mampu mengelola informasi dari Humas SKPD karena sibuk dengan tugas peliputan dan publikasi kegiatan pimpinan. Akibatnya jumlah berita rendah ditambah dengan minimnya pemanfaatan media massa dan online. Humas SKPD di sisi lain, tidak mampu bekerja secara maksimal karena terkendala pada tidak adanya spesialisasi tugas, rendahnya SDM dan dukungan dari organisasinya. Untuk mengefektifkan penyebaran informasi dari SKPD, maka perlu ditunjuk dan diangkat Petugas Humas dari jalur profesional yang memiliki pengalaman kerja di bidang jurnalistik atau dengan latar belakang pendidikan kehumasan.

**Kata kunci:** humas, penyebaran informasi, empat program unggulan

## ***EMPOWERMENT PUBLIC RELATIONS SKPD IN SUPPORTING FOUR EXCELLENT PROGRAMS OF GORONTALO PROVINCIAL GOVERNMENT***

### ABSTRACT

*Performance of Public Relations in an organization is very important to disseminate information to the public. The purpose of this research is to know: (1) strategy of empowerment of Public Relations SKPD by Bureau of Public Relations Protocol of Gorontalo Province; (2) provide an overview of the potential of Public Relations SKPD from human resource perspective and infrastructure support; And (3) detecting obstacles and providing solutions to information dissemination strategies of four excellent programs of the Gorontalo Provincial Government. The method used in this research is qualitative method. Data analysis techniques using descriptive analysis. Data collection is done by interview, observation and documentation. The results showed that the strategy of empowerment of Public Relations SKPD by Bureau of Public Relations and Protocol running ineffective. Personnel Bureau of Public Relations Protocol in quality and quantity has not been able to manage information from Public Relations SKPD because busy with the task to reporting and publication of leadership activities. As a result the amount of low news coupled with the lack of utilization of mass media and online. Public Relations SKPD on the other hand, unable to work optimally because constrained in the absence of specialization tasks, low human resources and support from the organization. To streamline the dissemination of information from SKPD, it is necessary to appoint and appointed Public Relation Officers from professional channels who have work experience in the field of journalism or with educational background of public relations.*

**Keywords:** public relations, information dissemination, four excellent programs

**Submitted:** Juli 2018, **Accepted:** Oktober 2018, **Published:** Februari 2019

ISSN: 2656-0690

**Korespondensi:** Ismail sam Giu. M.I.Kom. Biro Humas dan Protokol, Sekretariat Daerah, Provinsi Gorontalo. Alamat: Jl. Thayeb M. Gobe, Sekretariat Daerah, Provinsi Gorontalo Kode Pos 96181No. **HP, WhatsApp: 08522888855 Email:ismailgiu@gmail.com**

## PENDAHULUAN

Di era kemajuan teknologi informasi dewasa ini menuntut semua orang baik secara pribadi, kelompok maupun institusi untuk bisa memberi dan menerima informasi secara langsung, cepat dan akurat. Kemajuan teknologi telah mendorong hilangnya sekat sekat informasi di ruang publik. Masyarakat di era ini berhak untuk mencari, mengakses dan mengetahui setiap informasi yang berlangsung setiap hari, jam bahkan menit melalui berbagai saluran baik media massa maupun media sosial.

Dalam konteks lain, Karl Deutsch menyebut media massa sebagai “urat nadi pemerintah” (*the nerves of government*). Hanya mereka yang mempunyai akses kepada informasi, kira kira demikian Deutsch berargumentasi, yang bakal menguasai percaturan kekuasaan. Atau paling tidak, urat nadi pemerintahan itu sebenarnya berada di jaring jaring informasi (Sobur, 2009).

Pemerintah Provinsi Gorontalo sendiri sejak dipimpin oleh Dwi Tunggal Gubernur Gorontalo Drs. H. Rusli Habibie, M.Ap dan Wakil Gubernur Gorontalo Dr. Drs. H. Idris Rahim, MM sudah bertekad untuk menggenjot pembangunan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Ada empat program unggulan pemerintah daerah yakni program pendidikan gratis, program kesehatan gratis, program pembangunan infrastruktur dan program peningkatan ekonomi kerakyatan.

Untuk mengakomodir kebutuhan data dan akses informasi pemerintah dari setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Provinsi

Gorontalo, sejak tahun 2015 lalu Biro Humas Protokol telah membentuk unit khusus berupa Pusat Informasi Satu Pintu (PISP). Diharapkan dengan adanya penunjukkan Petugas Humas di setiap SKPD maka suplai informasi dari setiap unit kerja akan semakin intens untuk dipublikasikan di media massa, media sosial, media online dan atau media internal Pemprov Gorontalo.

Di sisi lain, pemanfaatan media massa khususnya di Pemerintah Provinsi Gorontalo masih sangat kurang. Beberapa media massa lokal dan nasional masih lebih banyak didominasi oleh pemberitaan pimpinan. Kegiatan SKPD yang banyak menyentuh langsung sendi sendi kehidupan masyarakat belum terakomodir dan terdistribusi dengan baik.

Penelitian mengenai pelaksanaan fungsi humas di lingkungan pemerintah sudah banyak diteliti oleh peneliti sebelumnya, seperti penelitian Siswanto (2016), berjudul “Peran Humas Pemerintah Sebagai Fasilitator Komunikasi Pada Biro Humas Pemprov Kalimantan Selatan”. Dalam penelitian tersebut Siswanto mengungkapkan bahwa penggunaan media komunikasi dalam pelaksanaan penyiaran informasi pemerintah oleh Biro Humas Provinsi Kalsel sudah menggunakan beberapa media komunikasi baik cetak, elektronik dan online. Namun penggunaan media komunikasi yang beragam tidak diimbangi dengan beragamnya informasi yang diberikan untuk setiap media komunikasi terutama untuk media online.

Ada juga hasil penelitian yang dilakukan oleh Kenda (2015), dari Balai Pengkajian dan Pengembangan Komunikasi dan Informatika (BPPKI) Manado. Penelitian berjudul “Implementasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pada Pemerintah Provinsi Gorontalo” ini mengungkap bahwa Implementasi PPID sebagai amanah UU No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik di Provinsi Gorontalo masih lemah. Masih kurang terjadi simetris yang kuat antara tingkat kesiapan badan publik (PPID) pada Pemprov Gorontalo dengan kesiapan pelaksanaannya. Penyediaan informasi dan pelayanan secara fungsi kelembagaan yang seharusnya dilakukan PPID yang masih rendah. Baik dari sisi dukungan yang meliputi SDM, infrastruktur maupun dari sisi *support* meliputi komitmen dan anggaran masih kurang tercermin.

Korelasi penelitian ini dengan penelitian Kenda yakni sama sama berfokus pada layanan penyebaran informasi publik yang menjadi hak masyarakat sesuai amanah UU KIP. Bedanya, Kenda memfokuskan pada kelembagaan PPID yang menjadi domain tugas Dinas Kominfo dan Statistik Provinsi Gorontalo, sementara penyebaran informasi melalui media massa, media online dan media sosial selama ini menjadi ranah tugas Biro Humas dan Protokol Provinsi Gorontalo dengan cara membentuk petugas humas di setiap SKPD.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti merasa penting untuk melakukan kajian akademik untuk menelisik masalah yang sedang dihadapi oleh Biro Humas dan Protokol dalam hal pemberdayaan Humas SKPD dalam menunjang penyebaran

informasi Pemerintah Provinsi Gorontalo. Penelitian dibatasi pada informasi empat program unggulan.

Penelitian ini bertujuan mengetahui strategi pemberdayaan Humas SKPD oleh Biro Humas Protokol Provinsi Gorontalo dalam menunjang penyebaran informasi empat program unggulan pemerintah Provinsi Gorontalo, memberi gambaran tentang potensi Humas SKPD dari prespektif SDM dan dukungan infrastruktur, serta mendeteksi kendala dan memberikan solusi terhadap strategi penyebaran informasi empat program unggulan pemerintah Provinsi Gorontalo.

#### **BAHAN DAN METODE**

Penelitian kualitatif menurut Kriyantono (2006), bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam dalamnya melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya. Riset ini tidak mengutamakan besarnya populasi atau sample bahkan populasi atau samplangnya sangat terbatas. Di sini yang lebih ditekankan adalah persoalan kedalaman (kualitas) data bukan banyaknya (kuantitas) data.

Sementara itu, jenis riset ini bersifat deskriptif yakni bertujuan membuat deskripsi secara sistematis, factual, dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau objek tertentu (Kriyantono, 2008). Periset sudah mempunyai konsep dan kerangka konseptual. Melalui kerangka konseptual (landasan teori), periset melakukan operasionalisasi konsep yang akan menghasilkan variable beserta indikatornya. Riset ini menggambarkan realitas yang sedang terjadi tanpa menjelaskan hubungan antar variabel.

### Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Provinsi Gorontalo dengan menjadikan Biro Humas dan Protokol sebagai obyek penelitian. Selain itu ada enam SKPD yang menjadi obyek penelitian sebagai instansi teknis pelaksana empat program unggulan. Penelitian dilaksanakan periode April s/d Juni 2017.

### Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dilakukan dengan tiga cara yakni wawancara, observasi lapangan dan dokumentasi. Wawancara untuk menggali, mendengarkan dan mengetahui informasi yang dibutuhkan terkait dengan penelitian yang dilakukan. Observasi lapangan terkait dengan interaksi dan percakapan yang terjadi di antara subjek yang diteliti. Sementara itu, dokumentasi akan digunakan untuk menggali data yang dibutuhkan berupa klipng koran, dokumen admistrasi dan dokumen terkait dengan regulasi yang ada kaitannya dengan obyek penelitian.

### Analisis Data

Miles & Huberman dalam Sugiyono (2013), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), dan *conclusion drawing/verification* (penarikan kesimpulan). Analisis data untuk penelitian kualitatif, dilaksanakan pada saat aktivitas mengumpulkan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode waktu tertentu.

### HASIL PENELITIAN

### *Strategi Pemberdayaan Humas SKPD oleh Biro Humas dan Protokol*

Tabel 1 berisi tentang strategi pemberdayaan Humas SKPD oleh Biro Humas dan Protokol dalam menunjang penyebaran informasi empat program unggulan pemerintah Provinsi Gorontalo. Sebagai sebuah konsep inovasi, penunjukan Petugas Humas SKPD melalui pembentukan PISP sebetulnya berjalan pada tataran yang ideal. Beberapa strategi komunikasi dan pemberdayaan humas SKPD pada tahap awal sudah dilakukan yakni dengan membangun komitmen dan kesepahaman bersama antara semua *stakeholder*, utamanya kepada pimpinan tertinggi (Gubernur, Wagub, Sekda) dan para pimpinan SKPD.

Pimpinan SKPD juga telah diikat dalam sebuah komitmen dalam bentuk penandatanganan nota kesepahaman bersama antara para kepala dinas dengan kepala Biro Humas dan Protokol untuk mendukung proyek perubahan. Dukungan tersebut dalam bentuk sarana prasarana bagi humasnya serta peningkatan SDM. Seiring dengan berjalannya waktu, hingga tahun 2017 ini pelaksanaan PISP tidak berjalan seperti yang diharapkan sesuai dengan konsep awalnya.

Dari aspek regulasi, pembentukan Pusat Informasi Satu Pintu dilaksanakan melalui SK Gubernur Gorontalo Nomor 478/06/XII/2015 yang mana setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) ditunjuk satu orang staf sebagai petugas humas di instansinya masing masing. Hasil analisis data menunjukkan, paling tidak ada dua masalah mendasar kenapa strategi ini tidak berjalan efektif; pertama, SK Gubernur hanya sekali diterbitkan yaitu pada tanggal 11 Desember 2015. Selang dua tahun berjalan, SK ini tidak

pernah diperbaharui meski sudah ada perubahan nomenklatur OTK di setiap dinas dengan kemungkinan mutasi dan promosi pegawai yang terjadi. Kedua, SK Gubernur tersebut tidak ditindaklanjuti dengan SK Kepala Dinas atau semacam Surat Perintah Tugas (SPT) oleh Kepala Dinas untuk memperkuat eksistensi humas di setiap SKPD.

Dalam hal strategi pemilihan media, Biro Humas & Protokol yang sudah menjalin kerjasama dengan media massa maupun online dengan anggaran lebih kurang 2,2 Milyar Rupiah. Anggaran itu untuk menjalin kerjasama dengan media lokal di antaranya Gorontalo Post dan Radar Gorontalo untuk media cetak, TVRI dan Mimoza TV untuk media televisi, RRI untuk media radio, dan media online seperti LKBN ANTARA Biro Gorontalo. Nominal anggaran yang dikerjasamakan pun beragam bergantung jenis, jangkauannya kepada masyarakat, dan durasi kerjasama. Biaya media tersebut hampir sepertiga dari total anggaran Biro Humas Protokol tahun 2017 lebih kurang Rp. 7,75 Milyar.

Peneliti lantas mencoba menganalisis sebaran informasi pemerintah provinsi yang terbit di Gorontalo Post (GP), media cetak lokal terkemuka di Gorontalo dengan banderol kontrak termahal 900 Juta Rupiah. Analisis dilakukan untuk mengetahui bagaimana sebaran informasi program dan kegiatan Pemprov Gorontalo selang bulan Januari s/d bulan Oktober 2016.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa selama 10 bulan tersebut lebih kurang ada 1.167 berita pemprov yang termuat di halaman 17. Dari jumlah tersebut hanya 367 berita atau 31,47 % di

antaranya yang menangkat isu-isu pendidikan, kesehatan, pertanian, perikanan, infrastruktur dan ekonomi kerakyatan. Rinciannya, isu-isu pendidikan ada 81 berita atau 6,94%, kesehatan 51 berita atau 4,37%, isu pertanian ada 95 berita atau 8,14%, Perikanan 42 berita atau 3,59% serta infrastruktur dan ekonomi kerakyatan masing-masing 3,26% dan 5,14%.

Beberapa Kepala Dinas yang peneliti temukan memberikan respon negatif terkait dengan pembentukan PISP dan penunjukan Petugas Humas SKPD ini. Paling tidak, ada tiga alasan kenapa kepala dinas memberikan respon negatif. Pertama, PISP dianggap hanya memperpanjang arus birokrasi penyebaran informasi ke publik, kedua Kepala Dinas menganggap pembentukan PISP hanya membatasi ruang gerak SKPD untuk informasi publik khususnya dalam pengalokasian anggaran publikasi melalui media massa. Ketiga, PISP dan penunjukan petugas humas dipandang tidak akomodatif dalam hal penyebaran informasi melalui media massa karena keterbatasan halaman dan ruang yang dibutuhkan.

Hal itu bertolak belakang dari semangat pembentukan PISP dan penunjukan Petugas Humas SKPD yang mana diharapkan akan semakin memperbanyak sebaran informasi tidak saja media cetak tetapi juga di media online, media sosial dan media pemerintah. Penunjukan Petugas Humas SKPD justru didasari pada penghematan anggaran, sebab sejak dua tahun terakhir Dinas Keuangan melarang SKPD menganggarkan publikasi selain Biro Humas Protokol.

### **Gambaran potensi SDM Humas SKPD di Provinsi Gorontalo dengan dukungan infrastruktur dalam operasionalisasi fungsi tugasnya sebagai humas yang professional.**

Tabel. 2 memuat gambaran potensi SDM Humas SKPD di Provinsi Gorontalo dengan dukungan infrastruktur dalam operasionalisasi fungsi tugasnya sebagai humas yang profesional. SDM Petugas Humas SKPD di bidang jurnalistik dan kehumasan masih sangat rendah secara kualitas. Rata-rata mereka mengaku baru mengikuti Diklat dan Bimtek Kehumasan dua kali. Humas SKPD juga tidak memiliki dasar keilmuan jurnalistik dan kehumasan karena datang dari latar belakang keilmuan yang berbeda beda.

Hampir di semua SKPD yang peneliti temui menganggap bahwa pekerjaan sebagai seorang Petugas Humas SKPD belum benar benar menjadi sebuah profesi utama bagi mereka. Humas selama ini hanya dijadikan sebagai pekerjaan tambahan di SKPD. Tidak ada spesialisasi khusus atau otoritas khusus dalam menjalankan tugasnya sebagai seorang humas. Sebab setiap mereka hingga saat ini dibebankan dengan pekerjaan lain di luar dari tugas dan fungsinya sebagai seorang Humas yang professional.

Dukungan sarana dan prasarana juga menjadi salah satu sorotan. Dinas Perikanan yang mengakui sarana prasarana penunjang seperti komputer, kamera, handpone dan akses internet tidak menjadi masalah. Dua dinas lain yakni Dinas Kumperindag dan Dinas Kesehatan tidak memiliki fasilitas penunjang. Terdapat juga ego antar bidang yang menganggap bahwa urusan humas hanya untuk bidang sekretariat sehingga bidang

lain merasa tidak perlu memberi dukungan baik itu secara materi maupun bantuan berupa data dan informasi yang dibutuhkan sebagai bahan publikasi. Pemberian gaji dan tunjangan terhadap ASN yang berprofesi sebagai Petugas Humas masih sering disamakan dengan ASN lain. Pemberiaan tunjangan yang lebih besar hanya diberikan kepada bendahara di setiap SKPD. Bendahara dianggap memiliki resiko besar sehingga layak mendapatkan tunjangan yang cukup besar pula.

### **Mendeteksi dan menyelesaikan kendala kendala dalam penyebaran informasi empat program unggulan pemerintah Provinsi Gorontalo**

Tabel 3 berisi tentang penyelesaian kendala dalam penyebaran informasi empat program unggulan pemerintah Provinsi Gorontalo. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan dan mempertimbangkan beberapa aspek, paling tidak ada tiga alternatif cara yang bisa digunakan untuk menyelesaikan kendala penyebarluasan informasi publik yakni: (1) Merekrut 10-15 tenaga humas pemerintah dari jalur profesional; (2) Merekrut Petugas Humas SKPD yang sudah ada menjadi pegawai di Biro Humas dan Protokol; (3) Menjadikan Petugas Humas SKPD sebagai pegawai fungsional.

### **PEMBAHASAN**

Penelitian ini menemukan bahwa strategi pemberdayaan Petugas Humas SKPD oleh Biro Humas dan Protokol tidak efektif. Masalahnya ada pada kualitas dan kuantitas SDM di Biro Humas Protokol yang rendah dalam hal pengelolaan informasi dari Humas SKPD. Pembentukan

Humas SKPD juga bermasalah secara regulasi. Hal tersebut berdampak tidak adanya penegasan mekanisme kerja: siapa bekerja apa dan bagaimana cara bekerjanya.

Dalam penelitian sebelumnya oleh Mappaseling (2015), penegasan mekanisme kerja dalam organisasi Humas sangat penting dilakukan karena akan menunjukkan secara jelas apa yang harus dikerjakan dan kepada siapa harus dipertanggungjawabkan. Mekanisme kerja yang disusun sedemikian rupa juga akan memudahkan menentukan hal-hal apa saja yang akan dikerjakan sehingga dalam operasionalisasinya akan menjadi integratif dan terkoordinasi. Hal ini juga menentukan efisiensi kerja yang berarti tujuan organisasi dapat tercapai dengan tenaga, waktu dan biaya yang minimal sedangkan hasil yang diperoleh optimal (Mappaseling, 2015).

Lemahnya regulasi dalam aktivitas organisasi juga bertentangan dengan Teori Max Weber tentang organisasi. Weber mendefinisikan organisasi sebagai sebuah sistem kegiatan interpersonal yang memiliki maksud tertentu yang dirancang untuk menyelaraskan tugas tugas individu. Hal itu tidak dapat dilakukan tanpa adanya otoritas, spesialisasi, dan regulasi. (Littlejohn & Foss, 2009).

Kondisi yang peneliti dapati di lapangan tidak memenuhi ketiga aspek dimaksud yakni otoritas, spesialisasi dan aturan. Dampaknya pun beragam mulai dari tidak adanya dukungan dari organisasi dalam bentuk anggaran, pengembangan SDM dan sarana prasarana, tidak fokusnya Petugas Humas SKPD dalam melaksanakan tugas, serta tidak

adanya sistem *punishment and reward* dalam menjalankan tugas tersebut.

Sementara itu, untuk strategi media relations yang dibangun oleh Biro Humas dan Protokol Pemprov Gorontalo selama ini tidak berada dalam tataran konsep PR yang ideal. Misalnya saja seperti konsep yang dikemukakan oleh Soleh Sumirat dan Elvinaro Ardianto dalam Rini (2012) yang mengemukakan bahwa ada enam strategi media relations yang harus dilakukan oleh praktisi humas yakni: (1) *by serving the media*; (2) *by establishing a reputations for reliability*; (3) *by supplying good copy*; (4) *by cooperations in providing material*; (5) *by providing verifications facilities*; (6) *by cooperations in providing material*.

Dari ke enam strategi media relations di atas, bisa dibilang, Biro Humas dan Protokol lebih banyak fokus pada dua hal, pertama adalah *supplying good copy* (memasok naskah informasi), serta kedua *by cooperations in providing material* (kerjasama dalam memberikan materi). Materi dimaksud bukan dalam bentuk hubungan fisik yang dibina baik secara terus menerus dengan intensitas pertemuan, pemberian penghargaan atau melalui kegiatan non formal lainnya, tetapi lebih banyak didominasi berupa kerjasama media dalam bentuk kontrak halaman atau kerjasama pemberitaan dengan konsekuensi anggaran.

Di sisi yang lain, kerjasama media ini belum mampu dimanfaatkan oleh Humas SKPD dan Biro Humas dan Protokol pada umumnya untuk menginformasikan sebanyak banyaknya tentang program dan kegiatan yang telah, sedang dan akan

mereka laksanakan setiap tahunnya. Humas secara institusi belum mampu menarik minat publik akan suatu isu sehingga berpengaruh terhadap sikap dan perilaku masyarakat.

Padahal jika dicermati lebih jauh, intimnya hubungan kerjasama antara pemerintah dan media mampu mempengaruhi agenda setting yang dijalankan oleh media. Teori Agenda Setting dari McComb dan Donald L. Shaw berasumsi bahwa media mempunyai kemampuan mentransfer isu untuk mempengaruhi agenda publik. Khalayak akan menganggap isu itu penting karena media menganggap isu itu penting juga (Griffin dalam Rohim, 2009).

Dalam aspek potensi Humas SKPD di Provinsi Gorontalo dengan dukungan infrastruktur dalam operasionalisasi fungsi tugasnya sebagai humas yang profesional, ada masalah dalam hal SDM Petugas Humas. Dari 35 Humas SKPD yang ada, tidak ada satupun yang berlatar belakang pendidikan Komunikasi atau Jurnalistik. Pengetahuan yang diperoleh selama ini hanya didapatkan dari pendidikan informal seperti diklat, bimtek dan lain-lain. Menurut Effendi (dalam Rahmita, 2015) hal tersebut tidaklah terlalu salah. Tetapi, secara teoritis, sarjana Ilmu Komunikasi memiliki pengetahuan yang lebih banyak mengenai kehumasan dibandingkan dengan sarjana lainnya.

Selain SDM, distribusi tugas kepada Petugas Humas SKPD juga bermasalah. Di satu sisi mereka ditugaskan sebagai humas, namun di sisi lain ada banyak tugas pokok lain yang masih melekat di SKPD masing-masing. Hal itu disebabkan tidak adanya tupoksi khusus

Kehumasan yang melekat pada setiap Dinas/Badan/Kantor di Pemprov Gorontalo. Kondisi itu diperparah dengan kurangnya dukungan dari organisasi dalam bentuk perhatian dan dukungan sarana prasarana yang memadai. Petugas Humas SKPD yang diangkat melalui SK Gubernur seharusnya sudah dibebaskan dari tugas tugas lain di luar perannya sebagai Humas. Hal itu dimaksudkan untuk memberi ruang agar perannya sebagai Humas menjadi fokus dan terarah.

Apa yang peneliti temukan di lapangan sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya oleh Kenda (2015), tentang Implementasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) pada Pemerintah Provinsi Gorontalo. Kenda juga menemukan ada kelemahan pada peran dan fungsi PPID yaitu: (1) umumnya petugas PPID tidak secara spesifik melaksanakan tugas sebagaimana penugasan dalam SK Gubernur; (2) pengelolaan PPID secara khusus tidak mendapat intervensi kuat oleh pimpinan institusi karena tidak memiliki anggaran yang wajib dipertanggungjawabkan melalui LPJ PPID; dan (3) seluruh pengurus dan anggota PPID terikat kuat dengan tugas pokok yang harus dilaksanakan di SKPD-SKPD karena personil atau pegawai yang ditugaskan umumnya melakukan rangkap kerja dengan unit organisasi di mana ia ditugaskan. Belum terdapat organisasi PPID yang fokus dan secara professional mengelola dan melakukan pelayanan informasi kepada publik.

Mendeteksi dan menyelesaikan kendala kendala pemberdayaan Humas SKPD oleh Biro Humas dan Protokol dalam hal penyebaranluasan informasi publik bukanlah perkara mudah.

Dibutuhkan strategi penggunaan sumber daya komunikasi yang tersedia untuk mencapai tujuan yang dituju. Seorang pakar perencanaan komunikasi Middleton memberikan definisi dengan menyatakan “Strategi komunikasi adalah kombinasi yang terbaik dari semua elemen komunikasi mulai dari komunikator, pesan, saluran (media), penerima sampai pada pengaruh (efek) yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi yang optimal (Cangara, 2014).

Sementara itu, menurut AndiPatte (2016), pencitraan dalam humas dapat dilakukan dengan cara menyusun suatu strategi komunikasi yang menggunakan prinsip “komunikasi efektif” dan prinsip “humas unggul”: (1) membangun kredibilitas humator; (2) membina dukungan organisasi; (3) memahami karakteristik khalayak (publik); (4) menyusun pesan persuasive positif; (5) menetapkan metode komunikasi yang tepat; dan (6) memilih dan memilah media.

Berdasarkan uraian masalah diatas dan memperhatikan konsep strategi Humas yang ideal, maka merekrut 10-15 tenaga humas pemerintah dari jalur professional menurut peneliti strategi yang paling tepat untuk mengatasi masalah dan kendala penyebarluasan informasi program pemerintah Provinsi Gorontalo. Selain sudah memiliki standar kecakapan dan kapasitas dalam bidang jurnalistik dan kehumasan, tenaga humas professional fokus dalam hal penyebarluasan informasi publik pemerintah bila dibandingkan dengan petugas humas SKPD dengan latar belakang keilmuan yang berbeda serta beban kerja yang sudah ada.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Peneliti menyimpulkan bahwa strategi pemberdayaan Humas SKPD oleh Biro Humas dan Protokol berjalan tidak efektif. Personil Biro Humas Protokol secara kualitas dan kuantitas belum mampu mengelola informasi dari Humas SKPD karena sibuk dengan tugas peliputan dan publikasi kegiatan pimpinan. Akibatnya jumlah berita rendah ditambah dengan minimnya pemanfaatan media massa dan online. Humas SKPD di sisi lain, tidak mampu bekerja secara maksimal karena terkendala pada tidak adanya spesialisasi tugas, rendahnya SDM dan dukungan dari organisasinya. Untuk mengefektifkan penyebaran informasi dari SKPD, maka perlu ditunjuk dan diangkat Petugas Humas dari jalur profesional yang memiliki pengalaman kerja di bidang jurnalistik atau dengan latar belakang pendidikan kehumasan.

Peneliti menyarankan kepada Biro Humas Protokol intens membuat evaluasi dan laporan periodik tentang distribusi sebaran informasi setiap SKPD. Hal itu untuk membangun kepedulian pimpinan SKPD tentang pentingnya penyebarluasan informasi kepada masyarakat. Disarankan kepada pimpinan SKPD untuk intens memberikan dukungan dalam bentuk regulasi, anggaran dan pengembangan SDM untuk mendukung eksistensi Petugas Humas di setiap SKPD. Disarankan agar Petugas Humas SKPD tetap dipertahankan sebagai pelayan informasi di setiap SKPD. Untuk intensitas penyebarluasan informasi publik dibutuhkan kebijakan baru dalam hal ini dengan merekrut Petugas Humas Pemerintah dari jalur professional dengan

komptensi dan kemampuan jurnalistik yang baik. Kebijakan ini paling efektif untuk mengejar produksi informasi dan efisiensi anggaran.

#### DAFTAR PUSTAKA

- AndiPatte A. (2016). *Paradigma Baru Public Relations Teori, Strategi, dan Riset*. Jakarta: Pustaka Indonesia
- Bahfiarti T. (2012). *Buku Ajar Dasar-dasar Teori Komunikasi*. Universitas Hasanuddin, Makassar
- Cangara H. (2014). *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Depok: Rajagrafindo Persada
- Kenda N. (2015). *Implementasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) pada Pemerintah Provinsi Gorontalo*. Manado: Jurnal Penelitian Komunikasi dan Opini Publik Vol 19 No 3 Desember 2015
- Kriyantono R. (2008). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana
- Littlejhon & Foss. (2009). *Teori Komunikasi (theories of human communication)* edisi 9. Jakarta: Salemba Humanika
- Mappaseling A. (2015). *Analisis Integratif Operasional Penyebaran Informasi pada Bagian Humas dan Infokom Sekretariat Daerah Kabupaten Bone*. Makassar: Jurnal Komunikasi Kareba Vol 4 No 2 April – Juni 2015
- Rahmita S. (2015). *Analisis Pengetahuan Jurnalistik Pegawai Biro Humas dan Protokol Kantor Gubernur Propinsi Sulsel Dalam Pemberian Pelayanan Komunikasi dan Informasi*. Makassar: Jurnal Komunikasi Kareba Vol 4 No 1 Januari – Maret 2015
- Rini D. (2012). *Konsep, Strategi & Aplikasi Media Relations*. Yogyakarta: Andi Offset
- Rohim S. (2009). *Teori Komunikasi*. Jakarta: Rineka Cipta
- Siswanto B. (2016). *Peran Humas Pemerintah Sebagai Fasilitator Komunikasi Pada Biro Humas Pemprov Kalimantan Selatan*. Bandung: Jurnal Penelitian Komunikasi Vol 19 No 1 Juli 2016
- Sobur A. (2009). *Analisis Teks Media*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta