

BAB II

BIRO HUMAS SETDA PROVINSI JAWA TENGAH: ANTARA IDEALISME DENGAN REALITAS

Dalam Bab II ini akan dijelaskan mengenai idealisme humas pada instansi pemerintahan, yang memiliki karakteristik yang sangat berbeda dengan instansi/lembaga swasta. Studi tentang humas pemerintah di Biro Humas Sekretariat Daerah (Setda) Provinsi Jawa Tengah akan melihat kondisi nyata profesi humas pada lembaga pemerintahan yang dibandingkan dengan humas lembaga swasta. Hal ini dilakukan untuk melihat bahwa unsur-unsur ideal dari profesi humas sebagaimana disebutkan dalam teori-teori *Public Relations* pada bab sebelumnya banyak dimiliki oleh humas lembaga swasta. Humas lembaga pemerintah memiliki struktur, aturan/tatacara, dan pemangku kepentingan yang berbeda dengan lembaga swasta, dan dalam bab ini akan dijelaskan perbedaan keduanya, meliputi karakteristik hingga dalam pelaksanaan tugas menjalankan fungsi kehumasan.

Bab II ini juga akan menjelaskan arus informasi dan komunikasi internal yang ada di Biro Humas Setda Provinsi Jawa Tengah. Di dalam organisasi birokrasi, arus informasi diatur untuk menciptakan keteraturan dalam organisasi. Pengaturan ini membawa dampak pada pelaksanaan komunikasi internal, baik komunikasi ke atas dari bawahan kepada pimpinan (*upward*), maupun komunikasi ke bawah dari pimpinan kepada bawahan (*downward*). Hal ini penting dalam pengelolaan organisasi karena di dalam sebuah organisasi terdiri dari anggota-anggota yang memiliki karakteristik yang beraneka ragam, terbagi dalam bidang-bidang pekerjaan, dan mengerjakan hal yang berbeda-beda. Untuk itu, komunikasi internal sangat penting dilakukan sehingga operasional organisasi bisa berjalan dengan baik, mampu

menjalankan fungsi kehumasan yang dimiliki secara ideal, dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Penjelasan dan pemaparan tentang idealisme humas pemerintah serta arus informasi dan komunikasi internal organisasi didapatkan dari hasil wawancara peneliti dengan Kepala Biro Humas Sekretariat Daerah (Setda) Provinsi Jawa Tengah, Sinoeng N. Rachmadi.

2.1. Humas Pemerintah dan Humas Korporat (Swasta)

Peran hubungan masyarakat (humas)/*public relations* (PR) bagi sebuah organisasi, institusi, maupun perusahaan saat ini semakin dibutuhkan. Peran humas sebagai pihak yang menjadi jembatan penyambung antara organisasi dengan publiknya menjadi diperhitungkan keberadaannya. Humas memiliki posisi dan peran yang strategis baik pada institusi pemerintahan/lembaga publik maupun lembaga bisnis/swasta. Namun demikian, dibandingkan dengan humas institusi swasta, ada faktor mendasar yang dimiliki humas pemerintah yang membedakannya dengan humas swasta.

Humas instansi swasta bisa benar-benar menerapkan peran *public relations* yang ideal bagi perusahaan sesuai konsep teoritis maupun praktis tentang kehumasan, namun tidak demikian halnya dengan humas instansi pemerintah. Humas lembaga swasta bisa dengan mudah dan bebas memublikasikan berbagai kegiatan yang dimiliki sepanjang ada sumber dana/pembiayaan. Humas lembaga swasta juga dimungkinkan untuk merencanakan dan menjalankan rencana strategis kehumasan untuk kemajuan perusahaan, melaksanakan pekerjaan humas secara ideal dan komprehensif, hingga melakukan revisi/perubahan pada perencanaan kegiatan yang diperlukan pada suatu waktu tertentu. Sementara bagi humas instansi

pemerintah, ada faktor mendasar yang membuatnya sangat berbeda dengan humas lembaga swasta. Faktor tersebut adalah:

1) Struktur

Struktur berkaitan dengan posisi humas dalam struktur organisasi. Idealnya posisi humas merupakan posisi strategis bagi suatu institusi. Pada institusi bisnis, humas berada di bawah CEO/direktur, sehingga menunjukkan bahwa posisi dan peran yang dimilikinya strategis. Saran dan pendapatnya diperhitungkan, dan humas lembaga swasta bisa ikut dalam merencanakan program/pekerjaan dalam perusahaan. Namun sebaliknya, dalam lembaga pemerintah, humas belum memiliki posisi yang strategis. Posisi humas berada di bawah sekretaris daerah (sekda) dan asisten sekda.

Hal ini menunjukkan posisi humas yang belum diperhitungkan dengan baik dalam turut serta menentukan masa depan organisasi. Humas pemerintah saat ini, khususnya Biro Humas Setda Provinsi Jawa Tengah hanya seolah-olah menjadi tangan kanan Gubernur Jawa Tengah dan selalu berada di dekat gubernur, namun pada prakteknya, humas pemerintah tidak bisa bertindak langsung dalam merespon sesuatu, memberikan keterangan, dan memberikan komentar.

Pimpinan organisasi humas (dalam hal ini kepala biro humas) hanya bisa menunggu sikap gubernur, wakil gubernur (wagub), sekda, dan asisten sekda dalam menanggapi isu tertentu yang perlu diklarifikasi. Jika ada jurnalis media yang menanyakan hal tertentu yang terkait kebijakan dan hal-hal lain tentang Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, seorang Kepala Biro Humas tidak serta-merta berhak dan diperkenankan berbicara, tetapi ada pimpinan institusi/unit kerja di atasnya yang lebih berhak untuk menunjukkan sikap hingga memberikan pernyataan.

Profesi humas pada korporasi/lembaga bisnis juga bisa lebih leluasa dan luwes dalam berbagai hal, namun tidak demikian halnya dengan humas instansi

pemerintah, khususnya Biro Humas Setda Provinsi Jawa Tengah. Segala perkataan, pernyataan, dan klarifikasi perlu untuk menunggu sikap pimpinan. Kepala Biro Humas biasanya hanya diperkenankan memberikan pernyataan jika sudah ada perintah dari atasan. *Public relations* lembaga swasta bisa lebih leluasa di dalam mengelola kegiatan kehumasan, dan para PR korporat ini biasanya memiliki kewenangan yang cukup besar dalam memberikan pernyataan meskipun terkadang ada hal-hal tertentu yang perlu dikonsultasikan pada pimpinan/*CEO*.

Dengan demikian, idealnya humas lembaga pemerintah hendaknya memiliki posisi strategis layaknya humas korporat. Humas dilibatkan dalam penentuan berbagai kebijakan sehingga ketika dimintai keterangan oleh pihak tertentu seperti jurnalis media, humas bisa dengan mudah memberikan pernyataan tanpa menunggu terlalu lama, kecuali untuk hal-hal tertentu yang memang masih perlu dikoordinasikan terlebih dahulu kepada pimpinan. Namun demikian, tidak mudah mengubah struktur yang sudah terbentuk selama bertahun-tahun, karena mengubah struktur berarti mengubah konstitusi/aturan-aturan, seperti dalam peraturan daerah (perda) (Sinoeng N. Rachmadi, wawancara, 23 April 2015).

Hal yang dapat dilakukan adalah memaksimalkan fungsi humas tanpa merombak aturan dan struktur yang sudah ada, meningkatkan koordinasi dan meningkatkan intensitas komunikasi dengan pimpinan instansi yaitu asisten sekda, sekda, wakil gubernur, bahkan gubernur, untuk berbagai kebijakan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.

2) Kultur

Pada dasarnya, setiap institusi, baik institusi pemerintah maupun swasta memiliki kultur masing-masing, namun demikian, institusi pemerintah seringkali terjebak dalam kultur/ budaya organisasi yang cenderung kurang baik, tetapi sudah mengakar

hingga menjadi patologi birokrasi. Hal ini dialami oleh hampir semua lembaga publik, menjadi penyakit yang turun temurun dialami oleh PNS, yaitu masalah uang. Sebagai contoh, PNS yang mengharapkan imbalan uang atas pekerjaan yang sebenarnya sudah merupakan tanggung jawab dan sesuai dengan deskripsi kerja (*job description*). Oknum PNS tersebut mau mengerjakan sebuah pekerjaan asalkan ada imbalan tertentu, dan jika tidak ada, maka pekerjaan tersebut hanya dikerjakan setengah hati bahkan terkadang mereka tidak mau mengerjakan. Selain itu, oknum PNS juga bersemangat dalam mengerjakan tugas di luar kota, karena mendapatkan tambahan penghasilan dari Surat Perintah Perjalanan Dinas (SPPD). Oknum PNS berebut untuk mendapatkan tugas di luar kota demi mendapatkan SPPD. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Biro Humas Setda Provinsi Jawa Tengah, hal seperti ini disebut patologi birokrasi, yaitu seperti penyakit yang terus terjadi turun temurun, yang intinya hanya mau bekerja demi tambahan uang, jika tidak ada tambahan, maka oknum PNS tersebut tidak mau mengerjakan pekerjaan tersebut.

Dengan adanya kultur seperti ini, seorang praktisi humas, khususnya humas pemerintah, akan sulit berkembang. Semua pekerjaan yang sudah menjadi tugas dan tanggung jawabnya, sudah seharusnya dikerjakan, tanpa mengharap imbalan apapun karena mereka sudah mendapatkan gaji dan tunjangan untuk hal tersebut.

Praktisi humas pemerintah juga hendaknya tidak pilih-pilih pekerjaan, artinya semua pekerjaan, baik pekerjaan yang ada di dalam kota (Semarang) maupun luar kota juga dilaksanakan dengan baik, karena itu adalah ciri profesionalisme pekerjaan. Jika pekerjaan yang dilakukan hanya didasari pada uang, maka kreativitas hanya sebatas imbalan tambahan uang, namun tidak berkembang maksimal, padahal

keaktivitas merupakan tuntutan yang mutlak bagi praktisi humas dalam mengerjakan berbagai pekerjaan kehumasan.

Kendala lain yang terkait dengan budaya organisasi di Biro Humas Setda Provinsi Jawa Tengah adalah produk dari tugas pokok fungsi (tupoksi) humas sebagai pelaksana tugas dokumentasi masih sekadar memenuhi persyaratan pertanggungjawaban administrasi. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Kepala Biro Humas Setda Provinsi Jawa Tengah, *“Produk yang dihasilkan hanya untuk kepentingan pertanggungjawaban administrasi yang dilaporkan dalam laporan pertanggungjawaban (SPJ/LPJ) yaitu yang terpenting ada barang bukti peliputan jika diperlukan/ditanyakan, namun hasilnya kurang maksimal, kurang kreatif. Ini menunjukkan bahwa personil humas masih kurang mempertimbangkan faktor utilitas dan kualitas”*.

Hal ini menunjukkan bahwa faktor kreativitas masih kurang dimaksimalkan sehingga hasilnya masih kurang memenuhi syarat dan standar produk kehumasan yang ideal. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Biro Humas Setda Provinsi Jawa Tengah, praktisi humas pemerintah hendaknya memiliki pola pikir bahwa produk kehumasan yang dihasilkan akan menjadi rujukan bagi media, ketika media tidak dapat mengabadikan momentum acara gubernur atau pimpinan daerah lainnya. Jurnalis media akan menghubungi humas untuk mendapatkan gambar/video yang diinginkan. Namun, yang didapatkan oleh jurnalis media justru video yang kurang layak untuk ditampilkan di televisi karena gambar yang monoton, pengambilan sudut pandang yang sama terlalu lama, hingga kamera goyang pada saat pengambilan gambar. Hal ini kurang sesuai dengan standar penayangan pada televisi, sehingga belum bisa ditayangkan.

Sebaliknya, untuk keperluan persyaratan administrasi, faktor kreativitas memang tidak terlalu penting, selama barang tersedia. Dengan demikian, hal ini menunjukkan bahwa untuk faktor kualitas, masih belum terpenuhi dengan baik, sehingga humas belum sepenuhnya dapat diandalkan dalam menghasilkan produk-produk kehumasan.

Dengan demikian, pada dasarnya ekspektasi publik (media) besar kepada humas instansi pemerintah, dalam hal ini Biro Humas Setda Provinsi Jawa Tengah. Posisinya yang menguntungkan sebagai humas gubernur menjadikannya banyak dibutuhkan oleh media. Pada saat-saat tertentu, humas dianggap dapat diandalkan karena posisinya yang memungkinkan untuk dekat dengan gubernur, wagub, dan sekda. Untuk itu, praktisi humas hendaknya memiliki pola pikir bahwa hasil/produk kehumasan yang diproduksi akan berguna dan dijadikan rujukan oleh media, lokal hingga nasional sehingga staf humas yang bertugas pada peliputan/dokumentasi akan melakukan tugasnya dengan baik. Walaupun video yang dihasilkan tidak dijadikan rujukan oleh media, tidak diperlukan/diminta oleh media, hal itu bukan menjadi masalah, tetapi akan berguna ketika sewaktu-waktu dibutuhkan oleh gubernur dan pimpinan daerah lainnya yang membutuhkan hasil dokumentasi yang bagus dan berkualitas.

3) Figur

Keberhasilan Humas dalam menjalankan tugas-tugas dengan benar, mengelaborasi ide-ide dan kreatifitas, serta menjalankan fungsinya dengan baik tergantung pada faktor figur pimpinan institusi humas, dalam hal ini kepala biro humas. Kepala biro yang berpikiran terbuka, dapat menyesuaikan perkembangan zaman, dan konsisten akan dapat menjaga dan mengarahkan anggotanya dalam organisasi untuk menjadi

lebih baik. Ide-ide dan kreativitas akan bisa muncul jika kepala biro humas fokus pada upaya untuk memajukan organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Biro Humas Setda Provinsi Jawa Tengah, figur pimpinan yang juga dibutuhkan organisasi adalah figur yang terbuka pada bawahannya, menerima kritik, saran, ide, dan tidak ingin terlihat paling menonjol. Komitmen untuk maju bersama dengan bawahannya akan menjadikan Biro Humas dapat menjalankan semua tugasnya dengan baik.

Fungsi kehumasan dalam Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dijalankan oleh Biro Humas sebagai sebuah organisasi dengan anggota yang cukup banyak, yaitu 65 orang. Sementara, untuk humas korporat biasanya dijalankan oleh kelompok kecil. Untuk itu, dibutuhkan figur pemimpin yang dapat mengelola organisasi dengan segala dinamika yang terjadi untuk tetap fokus, memperbaiki diri dan pola pikir, dan berbuat yang terbaik untuk kepentingan organisasi. Figur pemimpin organisasi ini akan mengelola organisasi demi kepentingan bersama dan bukan untuk eksistensi diri sendiri.

Figur pimpinan organisasi juga akan membawa dampak pada pengurangan kendala yang terkait dengan struktur dan kultur/budaya, karena pemimpin yang baik akan berusaha menjadikan humas lebih baik. Cara yang dapat dilakukan adalah pimpinan organisasi perlu lebih proaktif dan intensif meminta informasi dan petunjuk kepada pimpinan lebih tinggi (Gubernur, Wakil Gubernur, Sekda) untuk mengoptimalkan koordinasi. Hal ini penting dilakukan terlebih untuk kepentingan kebutuhan informasi jurnalis media. Namun yang perlu diperhatikan adalah jangan sampai menyalahi aturan struktur yang sudah ada.

Selain itu, kepala biro humas juga perlu menanamkan pola pikir kreatif, bekerja sepenuh hati tanpa mengharapkan imbalan, sehingga menjadi contoh bagi

bawahannya, sekaligus meminimalkan kendala struktur dan figur untuk memajukan organisasi. Pimpinan institusi humas pemerintah akan fokus berupaya memaksimalkan potensi yang dimiliki dengan seluruh kreativitas tanpa memikirkan hal-hal yang mustahil untuk dilakukan, terlebih mustahil karena anggaran yang terbatas atau bahkan tidak tersedia.

2.2. Idealisme Humas Pemerintah

Humas pemerintah yang ideal pada dasarnya adalah humas yang dapat menjalankan fungsi dan tugas kehumasan dengan baik dan profesional layaknya humas korporat. Hal ini diawali dengan kemampuan menentukan perencanaan yang tepat, memperkirakan hal-hal yang dibutuhkan oleh humas dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, dan fokus bekerja memaksimalkan potensi yang ada. Selain itu, berdasarkan wawancara dengan Kepala Biro Humas Setda Provinsi Jawa Tengah, ada kriteria yang dibutuhkan sebagai prasyarat dan idealisme peran humas instansi pemerintah sebagai berikut:

a. Posisi struktur yang strategis

Sebagaimana disebutkan sebelumnya, humas pemerintah perlu memiliki posisi yang strategis dalam struktur organisasi. Humas perlu dilibatkan dalam penentuan kebijakan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, humas benar-benar menjadi tangan kanan gubernur dalam menjalankan tugasnya, dan humas juga memiliki peran dalam mengelola *media relations* yang baik.

Namun demikian, di dalam pemerintahan, bukan hal yang mudah untuk mengubah struktur organisasi yang sudah terbentuk, karena ini akan mengubah peraturan-peraturan yang sudah ditetapkan, membuang waktu sehingga justru menjadi kontraproduktif. Dengan demikian, yang dapat dilakukan adalah memaksimalkan kondisi yang ada dengan tetap proaktif untuk mendapatkan

informasi dan berkoordinasi dengan pimpinan institusi/atasan, yaitu asisten sekda, sekda, wagub, dan gubernur. Figur Kepala Biro Humas yang mumpuni akan mampu meminimalkan kendala struktur karena selalu proaktif meminta informasi dan berkoordinasi dengan baik.

b. Menyesuaikan perkembangan dan komunikatif

Humas pemerintah yang baik perlu untuk mampu menyesuaikan perkembangan, selalu *aware* dengan perkembangan isu/tren yang terjadi, dan berpikiran terbuka pada hal-hal baru. Pekerjaan-pekerjaan humas perlu disesuaikan dengan isu yang berkembang, misalnya dalam penyelenggaraan dialog interaktif dan produksi baliho/media luar ruang.

Tema yang dipilih dalam kegiatan dialog interaktif hendaknya variatif, disesuaikan dengan kondisi yang terjadi, dan isu yang berkembang. Narasumber yang dipilih juga harus mampu mewakili kalangannya dan mumpuni untuk membicarakan tema dialog yang sedang diperbincangkan. Pemilihan narasumber yang lebih variatif juga diperlukan agar dialog tidak monoton, hanya melibatkan orang-orang tertentu sebagai narasumber.

Produksi media luar ruang juga hendaknya lebih kreatif, bukan sekadar memajang foto pimpinan daerah yang digabung dengan kalimat-kalimat yang berbentuk slogan. Untuk pekerjaan disain media luar ruang ini, meskipun tidak terlepas dari selera pimpinan (gubernur, wagub, sekda), namun humas perlu memiliki banyak referensi agar produk kehumasan yang dihasilkan mampu membuka wawasan pimpinan tentang tren yang sedang berkembang, sehingga dapat memuaskan pihak-pihak terkait, seperti masyarakat dan pimpinan.

Disain media luar ruang yang baik juga tidak akan membosankan bagi masyarakat yang melihatnya. Jika disain yang ditampilkan monoton, kurang kreasi,

maka kurang menarik minat masyarakat untuk membacanya, pada akhirnya pesan yang ingin disampaikan pada media tersebut justru tidak tersampaikan kepada masyarakat karena tidak terbaca.

Kondisi nyata saat ini, belum semua personil mau dan mampu menyesuaikan perkembangan isu/tren. Produk kehumasan yang dihasilkan terkadang masih menggunakan metode lama, misalnya gaya penulisan yang kurang kreatif sehingga kurang menggugah publik/pemangku kepentingan untuk membacanya. Hal ini akan diperbaiki terus-menerus secara bertahap agar semua personil, baik tua maupun muda dapat menerapkan kreativitas dan berpikiran terbuka dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sebagai humas pemerintah.

c. Media darling

Di dalam pemerintahan, media merupakan salah satu pemangku kepentingan utama yang sering berhubungan dengan humas. Hal ini wajar, karena institusi pemerintah bekerja untuk rakyat, berkaitan dengan rakyat, dan pengelolaan uang rakyat, sehingga peruntukannya harus benar. Media dalam hal ini bertindak seolah-olah cermin yang ingin menunjukkan kinerja pemerintah kepada rakyat sebagai stakeholder utama. Kebijakan-kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan rakyat akan dikritisi oleh media, dan untuk mendapatkan informasi tentang pemerintah, maka media akan meminta informasi melalui humas, karena humas dianggap sebagai wakil pemerintah dalam pengelolaan informasi.

Kondisi tersebut mengakibatkan humas pemerintah menjadi sangat identik dengan pengelolaan hubungan dengan media/*media relations*. Media sering dilibatkan dalam peliputan langsung kegiatan pimpinan daerah, baik di dalam kota (Semarang) maupun di luar kota. Untuk itu, koordinasi dan komunikasi antara jurnalis media yang meliput dengan Biro Humas sebagai perwakilan pemerintah

yang bertugas mengurus wartawan merupakan hal yang utama. Kedua hal ini sangat dibutuhkan agar pelaksanaan tugas juga berjalan dengan baik.

Hubungan praktisi humas dengan jurnalis media harus terjalin dengan baik, karena jurnalis memberikan andil dalam memublikasikan program-program pemerintah kepada rakyat/masyarakat yang mengonsumsi media. *“Humas perlu menjadi media darling, artinya mudah ditemui, mudah dihubungi, dan ramah kepada media. Humas merupakan pihak yang sangat sering berkoordinasi, baik melalui telepon maupun bertemu langsung (face-to-face)”*. Dengan demikian, akan mempermudah koordinasi dan berbagi informasi dengan media setiap saat, kecuali jika ada tugas lain yang perlu dikerjakan sehingga tidak memungkinkan untuk dihubungi/ditemui.

Kondisi saat ini, belum semua personil humas menjadi *media darling*, masih ada yang sulit dihubungi/ditemui oleh pihak media, dan kurang ramah. Hal ini terkadang menjadi dilema karena jumlah wartawan yang sangat banyak dan berasal dari media yang jelas hingga wartawan tanpa surat kabar/media. Personil humas terkadang kurang ramah pada wartawan yang berasal dari media yang kurang jelas, namun hal ini bisa dimaklumi karena jurnalis tersebut biasanya memanfaatkan institusi humas untuk kepentingan pribadi terkait keuangan.

Hal lain yang biasanya terjadi, praktisi humas belum mengenal dengan baik wartawan media, sehingga kurang ramah dalam memperlakukan jurnalis media. Namun demikian, hal ini akan terus diupayakan untuk ditingkatkan sehingga ke depan semua personil humas bisa lebih kooperatif pada wartawan.

d. Sebagai jembatan diantara institusi humas dengan pihak yang membutuhkan Humas merupakan pihak yang menghubungkan antara perusahaan dengan publik/pemangku kepentingan. Institusi humas pemerintah berada di dalam struktur

organisasi pemerintahan sekretariat daerah sebagai perusahaan yang perlu untuk menjalin hubungan baik dengan para pemangku kepentingan. Para pemangku kepentingan tersebut utamanya adalah masyarakat, mitra kerja, dan sesama institusi publik. Untuk itu, sudah merupakan tugas humas untuk dapat menjembatani kebutuhan antara institusi dengan masyarakat, antara institusi dengan mitra kerja (termasuk diantaranya media, rekanan), dan antara institusi publik dengan sesama institusi publik.

Hubungan antara institusi publik dengan masyarakat layaknya hubungan perusahaan dengan konsumen. Masyarakat adalah pemangku kepentingan yang dilayani, sehingga menjalin hubungan baik dengan masyarakat merupakan hal yang penting. Upaya menjalin hubungan baik ini bisa dilakukan dengan menjadikan mereka *well-informed* dengan sosialisasi dan kemajuan pembangunan di Jawa Tengah sekaligus dengan kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah demi kesejahteraan rakyat. Kegiatan tersebut diantaranya, mengadakan dialog publik dengan melibatkan tokoh/perwakilan masyarakat, menerbitkan tabloid/media cetak yang berisi kemajuan pembangunan Jawa Tengah yang dapat diakses oleh masyarakat, menyelenggarakan *Focused Group Discussion* (FGD) bersama perwakilan kelompok masyarakat untuk mengevaluasi pandangan masyarakat kepada pemerintah, dan lain sebagainya. Humas dalam hal ini menjadi wakil pemerintah (gubernur) untuk berkomunikasi dengan rakyatnya.

Hubungan institusi publik dengan mitra kerja, misalnya dengan media, juga harus baik, karena pada dasarnya keduanya saling membutuhkan. Institusi publik membutuhkan publikasi media (*media coverage*) untuk menginformasikan kemajuan-kemajuan pembangunan, kegiatan pemerintah untuk kesejahteraan rakyat Jawa Tengah kepada masyarakat melalui media, sebaliknya, media membutuhkan

informasi yang dipublikasikan sehingga menjadi referensi media yang dipilih masyarakat dan meningkatkan oplah dan pendapatan.

Hubungan dengan sesama institusi publik, hal ini mutlak diperlukan, karena institusi publik bekerja untuk tujuan yang sama selaku pemerintah, yaitu kesejahteraan masyarakat, sehingga sesama institusi publik saling membutuhkan. Hal ini belum sepenuhnya mampu dilakukan di Biro Humas, dan institusi publik lainnya. Institusi publik masih bekerja masing-masing, untuk mencapai tujuan masing-masing, padahal dengan bekerjasama tentu pencapaian tujuan bisa lebih mudah terlaksana.

Contohnya, dalam pengerjaan tugas penyusunan naskah sambutan dan makalah, Humas memerlukan data dan informasi dari instansi terkait sesuai dengan tema kegiatan yang berlangsung, misalnya kegiatan penanaman serentak padi jenis Inpari 13 yang tahan wereng, maka Humas perlu mendapatkan data dari Dinas Pertanian. Permintaan data ini akan lebih mudah dilayani jika diantara keduanya sudah terjalin hubungan yang baik, misalnya dengan berkomunikasi intensif, melayani permintaan dokumentasi jika dibutuhkan, dan lain-lain. Hal ini tidak mudah terwujud bila tidak ada hubungan baik diantara keduanya, permintaan data biasanya akan dipenuhi dalam jangka waktu yang lama sehingga hal ini merugikan. Dengan demikian, kedua instansi ini dapat berkolaborasi untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan gubernur.

Realita saat ini, Biro Humas Setda Provinsi Jawa Tengah sudah cukup mampu menjalin hubungan yang baik meskipun belum semua personil mampu melakukannya, sehingga masih tetap perlu ditingkatkan agar semakin baik dan semakin memperlancar penyelesaian pekerjaan. Misalnya, dengan sesama institusi publik, selama ini baru sebatas saling memenuhi kebutuhan, namun belum ada upaya

untuk lebih menjalin hubungan baik sebagai teman namun tetap dalam konteks hubungan kerja.

e. Menjadi Wajah dan Jendela bagi Pemerintah Daerah

Praktisi kehumasan menjadi sorotan, karena menjadi wajah dan jendela bagi Pemerintah Daerah. Cara berpakaian, berbicara, dan berkomunikasi seringkali banyak dinilai dan dipertimbangkan oleh pihak lain. Seorang praktisi kehumasan sering dianggap kurang pantas karena cara berpakaian kurang rapi, kurang menarik, dan kurang komunikatif dalam berbicara. Hal ini seolah sudah menjadi standar dan stereotipe bahwa seorang humas harus menarik dan komunikatif karena mereka menjadi wajah pemerintah, khususnya Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.

Realitanya, saat ini sebagian besar personil Biro Humas mampu berpakaian dan berkomunikasi dengan baik dan komunikatif dalam menjalankan tugasnya, meskipun beberapa personil masih terkesan kurang. Namun demikian, hal ini akan terus diperbaiki untuk mampu mencapai institusi humas yang menjadi wajah Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.

f. Pola pikir kreatif, bukan sekadar memenuhi tuntutan persyaratan administrasi

Institusi kehumasan memiliki produk akhir yang menjadi alat komunikasi perusahaan kepada publiknya, dalam hal ini pemerintah utamanya kepada rakyat/masyarakat. Produk kehumasan yang berkualitas memudahkan penerimaan pesan pada masyarakat. Upaya untuk menghasilkan produk kehumasan yang berkualitas membutuhkan kreativitas, ide, dan kemampuan untuk membuatnya. Produk-produk kehumasan hendaknya dikerjakan dengan sepenuh hati, penuh kreativitas dan dengan pemikiran terbuka terhadap banyak hal, tren yang berkembang, isu yang sedang mengemuka, dan hal-hal yang banyak dibicarakan orang saat ini.

Penyesuaian dengan tren yang sedang berkembang akan menjadikan produk kehumasan yang kekinian, tidak monoton, sehingga menarik untuk diakses. Kreativitas perlu dilakukan agar produk kehumasan bukan sekadar memenuhi tuntutan keberadaan produk sebagai persyaratan administratif yang terkadang kurang memenuhi faktor utilitas dan kualitas. Sebagaimana dicontohkan sebelumnya, produksi video liputan kunjungan Gubernur yang belum sesuai dengan standar penayangan di televisi sehingga dokumentasi yang dimiliki belum bisa menjadi acuan bagi media-media, khususnya televisi untuk menyiarkan video tersebut (Sinoeng N. Rachmadi, wawancara, 23 April 2015).

Saat ini, Biro Humas Setda Provinsi Jawa Tengah akan menuju standar kualitas tersebut. Pola pikir personil di Biro Humas perlu untuk diubah agar mampu menghasilkan produk-produk kehumasan yang lebih “menjual”, sehingga mampu menjadi referensi bagi media-media. Sekalipun tidak ada media yang menggunakan, produksi peliputan dan dokumentasi yang berkualitas akan memudahkan Biro Humas ketika ada pihak yang membutuhkan, misalnya instansi publik lain, hingga gubernur.

Beberapa faktor kriteria dan peran ideal humas pemerintah akan lebih lengkap jika personil memiliki latar belakang keilmuan yang sejalan meskipun itu bukan satu-satunya kriteria ideal personil humas. Di samping latar belakang keilmuan yang sesuai seperti ilmu komunikasi dan *public relations*, dibutuhkan kepribadian seorang humas yang ideal, yang terkait dengan kemampuan dan kemauan membangun jejaring. *“Pelayanan yang diberikan kepada pemangku kepentingan bukan dianggap sebagai kewajiban tetapi investasi, meskipun akhirnya di luar konteks namun tetap pada batas hubungan personal-pekerjaan”* (Sinoeng N. Rachmadi, wawancara, 23 April 2015).

Salah satu hal yang dilakukan humas untuk hal tersebut adalah melalui *SMS/Hotline Center*. Masyarakat bisa mengakses nomor tertentu yang disediakan, untuk bercerita, mengeluhkan, dan mengadukan permasalahan rakyat hingga kualitas pelayanan publik kepada Gubernur/Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Saluran ini merupakan cara humas untuk menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat karena dengan adanya *SMS/Hotline Center* ini masyarakat merasa lebih didengar, terlebih jika mendapat respon dari pemerintah/gubernur.

2.3. Aliran Informasi dan Komunikasi Internal Biro Humas

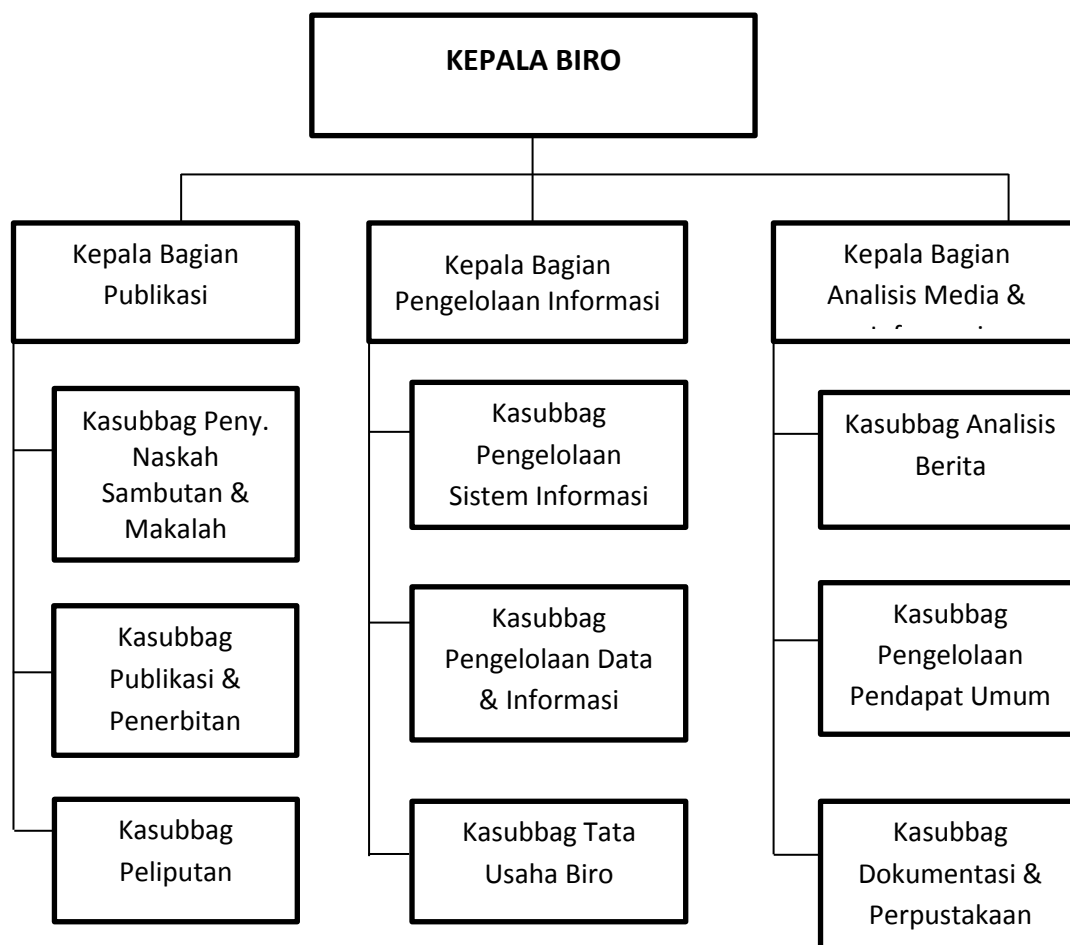
Biro Humas Setda Provinsi Jawa Tengah merupakan organisasi yang menjalankan tugas pokok dan fungsi kehumasan bagi Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Sebagai sebuah organisasi, Biro Humas memiliki struktur untuk memudahkan koordinasi, komunikasi, dan pembagian pekerjaan demi mempermudah pengelolaan organisasi.

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 5 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Jawa Tengah, menjadi dasar pengaturan struktur organisasi Biro Humas, sebagai salah satu lembaga perangkat daerah dalam struktur Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Di dalam organisasi Biro umas, terdapat tiga bagian dan sembilan sub bagian sebagai berikut:

- 1) Bagian Publikasi, membawahkan:
 - a. Sub Bagian Penyiapan Naskah Sambutan dan Makalah
 - b. Sub Bagian Publikasi dan Penerbitan
 - c. Sub Bagian Peliputan
- 2) Bagian Pengelolaan Informasi, membawahkan:
 - a. Sub Bagian Pengelolaan Sistem Informasi
 - b. Sub Bagian Pengelolaan Data dan Informasi

- c. Sub Bagian Tata Usaha Biro
- 3) Bagian Analisis Media dan Informasi, membawahkan:
- a. Sub Bagian Analisis Berita
 - b. Sub Bagian Pengelolaan Pendapat Umum
 - c. Sub Bagian Dokumentasi dan Perpustakaan

Struktur tersebut dijelaskan dalam bagan struktur organisasi sebagai berikut:



Gambar 2. 1. Struktur Organisasi Biro Humas Setda Provinsi Jawa Tengah

Berdasarkan struktur organisasi di atas, Biro Humas memiliki pejabat struktural sebanyak 13 orang, yang terdiri dari:

1. Eselon II.b (Kepala Biro) : 1 orang
2. Eselon III.a (Kepala Bagian) : 3 orang
3. Eselon IV.a (Kepala Sub Bagian/Kasubbag) : 9 orang

Sementara untuk fungsional umum (staf) dengan berbagai jabatan/posisi ada 52 orang yang memiliki pangkat/golongan ruang yang berbeda-beda mulai Pengatur Muda (II/a) hingga Pembina (IV/a).

Koordinasi dan komunikasi antar personil dalam organisasi Biro Humas dilaksanakan menggunakan aliran informasi berupa delegasi penugasan, artinya komunikasi yang digunakan lebih banyak komunikasi ke bawah (*downward communication*). Komunikasi ke bawah bertahap mulai dari Kepala Biro, Kepala Bagian, Kepala Sub Bagian, hingga Staf. Disposisi penugasan bertahap ini tidak menutup kemungkinan untuk dilakukan secara langsung tanpa melewati salah satu atau beberapa tingkatan tergantung tingkat urgensinya. Misalnya, kepala biro bisa secara langsung menugaskan staf yang dianggap mampu, tanpa melalui kepala bagian dan kepala sub bagian untuk mempercepat penyelesaian pekerjaan.

Sebaliknya, staf juga dimungkinkan untuk berkomunikasi kepada atasannya, misalnya untuk mengutarakan pendapat, memberikan saran, dan menyampaikan ide. Namun demikian, sarana *upward communication* ini belum sepenuhnya dilakukan, karena belum banyak forum komunikasi internal yang memungkinkan staf untuk mengutarakan pendapat kepada atasan, atasan yang terkadang masih kurang melibatkan staf dalam pengambilan keputusan, hingga bawahan yang takut dan segan untuk berkomunikasi, menyampaikan permasalahan kepada atasan.

Komunikasi internal dalam Biro Humas mayoritas dilakukan secara tertulis, melalui disposisi atau surat dalam bentuk perintah, namun tidak menutup kemungkinan komunikasi personal secara langsung. Forum komunikasi yang dapat digunakan bagi karyawan maupun pimpinan untuk berbagi informasi, mengutarakan pendapat, dan menentukan kebijakan memang belum banyak di Biro Humas. Bentuk forum masih sekadar rapat untuk membahas permasalahan, sebagai berikut:

1) Nota Dinas Internal

Media komunikasi tertulis internal resmi di Biro Humas adalah nota dinas. Berbagai informasi yang didapatkan dari luar instansi dan perlu untuk diketahui oleh seluruh anggota organisasi disebarakan melalui nota dinas. Nota dinas biasanya dikerjakan oleh sub bagian tata usaha, untuk informasi yang bersifat umum, seperti pengumuman tentang kepegawaian, informasi absensi, beasiswa tugas belajar dan informasi umum lainnya. Sementara untuk informasi khusus yang terkait pekerjaan salah satu sub bagian, maka dikerjakan oleh sub bagian tertentu dan diedarkan/dudistribusikan ke seluruh sub bagian di Biro Humas.

Nota dinas internal juga merupakan sarana untuk memberikan perintah dari atasan kepada bawahan (disposisi penugasan) dan alat untuk melaporkan pekerjaan/kegiatan yang dilakukan oleh karyawan/sub bagian kepada pimpinannya (kepala sub bagian, kepala bagian, dan kepala biro), misalnya laporan dinas luar, laporan mengikuti kegiatan bimbingan teknis (bintek) dan pelatihan, laporan pelaksanaan tugas yang diberikan oleh pimpinan, laporan keuangan sub bagian, dan lain sebagainya.

Dengan demikian, nota dinas merupakan media komunikasi tertulis formal yang bisa digunakan untuk sarana pelaporan bawahan kepada pimpinan, perintah pekerjaan untuk bawahan, hingga menyebarkan informasi kepada seluruh anggota organisasi.

2) Rapat Internal Sub Bagian

Di dalam melakukan perencanaan maupun pelaksanaan pekerjaan di Biro Humas, rapat menjadi hal yang penting. Rapat ini ditujukan untuk mengetahui hal-hal yang perlu dilakukan pada suatu tahun anggaran, hingga menampung usulan staf yang akan digunakan sebagai bahan pertimbangan pimpinan dalam mengambil keputusan.

Rapat yang dilakukan oleh masing-masing Sub Bagian biasanya dilakukan terkait pekerjaan, pelaksanaan tugas, dan lebih bersifat formal. Namun demikian, di dalam rapat bisa juga dibahas hal-hal yang perlu dilaporkan/disampaikan oleh bawahan.

Rapat semacam ini juga menjadi sarang untuk memberikan pengetahuan kepada karyawan tentang instansi Biro Humas, termasuk perencanaan program/kegiatan lengkap dengan anggaran yang diperlukan. Hal ini penting agar anggota mengerti dengan rinci tentang tujuan organisasi, upaya mencapai, sekaligus anggaran yang dibutuhkan. Karyawan yang diikutkan dalam rapat akan merasa dilibatkan dalam setiap pengambilan keputusan organisasi.

Rapat biasanya dilakukan secara rutin setiap bulan, dan biasanya juga terdapat rapat insidentil yang dilakukan dalam menghadapi pekerjaan non-rutin, misalnya rapat membahas kunjungan kerja Presiden, rapat membahas pekerjaan kehumasan terkait bencana alam, hingga rapat pelaksanaan event kehumasan. Rapat diikuti oleh seluruh anggota sub bagian yang juga dihadiri Kepala Sub Bagian dan bisa juga dihadiri oleh Kepala Bagian. Jika ada pekerjaan yang membutuhkan koordinasi lintas sektor/sub bagian, maka sangat dimungkinkan jika sub bagian yang terlibat bisa rapat bersama dengan koordinasi masing-masing Kepala Bagian.

Namun demikian, ada beberapa sub bagian yang belum melakukan koordinasi secara rutin dalam bentuk rapat. Koordinasi hanya dilakukan sebatas diskusi dan pembicaraan sehari-hari, padahal rapat ini sangat penting untuk membahas hal-hal yang perlu dilakukan untuk memajukan organisasi, menyelesaikan permasalahan, termasuk menghimpun usulan staf untuk perbaikan kinerja sub bagian.

3) Pertemuan seluruh staf dan Pejabat Struktural

Dalam suatu periode tertentu, minimal satu tahun sekali, dilaksanakan pertemuan seluruh pejabat struktural dan staf di Biro Humas. Selain itu, pada momentum pergantian pimpinan, juga dilaksanakan kegiatan ini untuk lebih mendekatkan pimpinan dengan bawahannya. Selain itu bawahan juga akan diberi pengertian tentang visi dan misi pemimpin baru sehingga dapat mengikuti ritme dan irama kerja pimpinan baru.

Pertemuan semacam ini bisa dilaksanakan secara formal maupun nonformal. Pertemuan formal biasanya dalam bentuk rapat, sementara non formal dilaksanakan dalam bentuk syukuran, acara silaturahmi pasca libur Lebaran, Idul Adha, atau perayaan-perayaan tertentu. Acara non-formal biasanya akan dilaksanakan dengan makan bersama, perbincangan non formal yang membahas pekerjaan maupun hal-hal lain di luar pekerjaan. Meskipun demikian, dalam pertemuan ini lebih banyak dibahas hal-hal yang ringan, obrolan humor, dan lain-lain.

Namun sebaliknya, dalam kondisi genting atau ada permasalahan darurat yang harus segera diselesaikan, pertemuan ini bisa berlangsung sangat serius dan formal tergantung pada permasalahan yang dibicarakan.

4) BBM Grup anggota Biro Humas

Perkembangan teknologi dewasa ini memudahkan koordinasi antar personil dalam Biro Humas. Kehadiran ponsel pintar dan aplikasi jejaring sosial maupun media sosial direspon cukup baik oleh sebagian personil Biro Humas. Untuk memudahkan koordinasi yang memerlukan respon cepat, maka dibentuklah kelompok obrolan *Blackberry Messenger/BBM group* yang memungkinkan anggota yang memiliki aplikasi BBM di ponselnya untuk bergabung dalam kelompok ini, saling

berkomunikasi, berkoordinasi dan merespon dengan cepat, terlebih ketika Hari Sabtu-Minggu (bukan hari kerja).

Koordinasi yang cepat ini biasanya juga diperlukan untuk tugas lapangan, biasanya peliputan dan dialog lapangan (*outdoor*), sehingga permasalahan yang mungkin muncul ketika melaksanakan tugas akan lebih mudah untuk diselesaikan. Selain itu, dalam *BBM group* ini juga dibahas hal-hal ringan di luar pekerjaan, obrolan tidak resmi, hingga humor dalam organisasi. Hal ini dimungkinkan, karena selain obrolan, di dalam *BBM group* ini, anggota bisa mengunggah foto untuk dibagikan ke seluruh anggota *BBM group* untuk didiskusikan/dibicarakan bersama. Komunikasi yang tidak formal dan di luar konteks pekerjaan ini juga penting untuk menjaga kohesivitas kelompok.

Anggota *BBM group* ini terdiri dari kepala biro hingga staf yang menggunakan aplikasi BBM pada ponselnya, namun sayangnya belum semua anggota organisasi memiliki aplikasi ini, sehingga obrolan hanya sebatas dengan anggota *group BBM* dan tidak diketahui oleh semua anggota Biro Humas. Anggota lain yang belum menggunakan aplikasi *BBM* hanya mengandalkan pemberitahuan dari anggota yang memiliki aplikasi tersebut.

Selain menggunakan *BBM*, terdapat jaringan internal komputer di lingkungan Biro Humas yang dapat digunakan untuk berkomunikasi hingga berbagi (*sharing*) data. Komputer dari masing-masing sub bagian dapat diakses secara langsung, sehingga jika ingin berkomunikasi dan berbagi data, bisa dilakukan di tempat tanpa harus menghampiri langsung sub bagian yang memiliki data.

Cara ini sering dilakukan namun staf sub bagian tertentu yang membutuhkan dan ingin mengakses data biasanya meminta izin kepada sub bagian yang memiliki

data tersebut, dengan menghampiri langsung pemilik data. Hal ini dilakukan semata-mata untuk menjalin hubungan yang baik.

2.4. Idealisme dan Realitas Praktisi Humas Pemerintah

Intinya, menjadi humas institusi pemerintah memiliki perbedaan mendasar dengan korporat atau lembaga swasta. Humas pemerintah terkendala faktor struktur, kultur, dan figur yang menjadikannya kurang luwes dalam melaksanakan kegiatan/pekerjaan kehumasan. Namun demikian, hal ini hendaknya bukan menjadi halangan bagi praktisi humas pemerintah untuk memiliki pola pikir kreatif sehingga mampu mengerjakan tugas kehumasan; menjadi media darling yang mudah ditemui, dihubungi, dan ramah; menjadi jembatan bagi pemangku kepentingan; serta bertindak selaku wajah dan jendela bagi pemerintah. Layaknya humas lembaga swasta, humas institusi pemerintah pun harus profesional dalam melaksanakan tugas dan menghasilkan produk kehumasan yang berkualitas dan bukan sekadar memenuhi tuntutan SPJ.

Namun kenyataannya, hal ini belum sepenuhnya mampu dilakukan dan dicapai oleh humas pemerintah, khususnya Biro Humas Setda Provinsi Jawa Tengah. Masih ada personil yang berpikiran kuno, belum menyesuaikan perkembangan zaman, sementara bagi seorang praktisi kehumasan, sikap adaptif merupakan prasyarat utama. Selain itu, masih ada personil yang belum mampu menjadi *media darling* mengingat media adalah salah satu kekuatan representasi rakyat yang juga perlu untuk dilayani. Praktisi kehumasan yang baik dengan media akan menunjang performa kerja yang juga baik. Fungsi menjadi jembatan bagi pemangku kepentingan juga sudah dilaksanakan meskipun terkadang masih ada yang belum maksimal melaksanakannya, khususnya kepada media dan sesama institusi publik.

Aliran informasi dalam organisasi kehumasan juga masih perlu ditingkatkan. Komunikasi internal antara sesama karyawan dan pimpinan-bawahan perlu lebih intensif sehingga lebih meningkatkan kohesivitas dalam organisasi. Komunikasi langsung (*face-to-face*) antara pimpinan dengan bawahan untuk mendengar aspirasi bawahan perlu untuk ditingkatkan dalam forum formal maupun non-formal. Bawahan yang sering diajak komunikasi dan dilibatkan dalam pengelolaan dan operasional organisasi akan merasa diperhatikan sehingga menumbuhkan rasa memiliki organisasi dan menumbuhkan kohesivitas organisasi. Kohesivitas yang kuat akan mempermudah pelaksanaan tugas dan pencapaian tujuan organisasi.