

## **PERAN *EXPERT PRESCRIBER* DAN *PROBLEM SOLVING PROCESS FACILITATOR* HUMAS PEMROV KALSEL DALAM MELAYANI INFORMASI PUBLIK**

### ***ROLE OF EXPERT PESCIBER AND PROBLEM SOLVING PROCESS OF PUBLIC RELATIONS PROVINCIAL FACILITATOR OF SOUTH BORNEO SERVING IN PUBLIC INFORMATION***

**Belinda Devi Larasati Siswanto**

Biro Humas, Sekretariats Daerah Provinsi Kalimantan Selatan  
Jalan Aneka Tambang, Komplek Setda Prov. Kalsel, Banjarbaru, Indonesia. 082153517979  
Email: belindadevi@yahoo.co.id

diterima: 4 Januari 2016 | direvisi: 11 Januari 2016 | disetujui: 18 Januari 2016

#### **ABSTRACT**

*This study focuses PR government that has a function as an expert Prescriber and Problem Solving Process Facilitator in strengthening the Government Relations function itself. This research was conducted with a qualitative approach with descriptive case study method, this research was conducted at the office of the Public Relations Bureau of the Regional Secretariat of South Kalimantan Province. Last data collection techniques dept interviews using a semi-structured interview, Determination Key Person who used informants in this study taking into-hatikan level of concordance (relevance) between the position / positions and Keter-informant involvement in the process of public information disclosure. The results showed the PR Bureau does not fulfill the role as an expert prescriber in the activities he does. Meanwhile, the role of problem solving process facilitator nothing visible in the PR Bureau, this is because the PR Bureau has not run verification and inventory information to be discussed by senior management. Suggestion of this study Public Relations Bureau of South Kalimantan province can utilize the human resources that already exist to have the ability to perform tasks as a public relations major government and PPID in South Kalimantan province, given the uneven coordination between the Bureau of Public Relations section. The next PR Bureau should be possible to plan a program of activities and their sustainable strategies for the acceleration of public disclosure.*

**Keywords:** *Public Relations, Government, Expert prescriber, Problem Solving Facilitator precess*

#### **ABSTRAK**

Penelitian ini menitikberatkan Humas pemerintah yang memiliki fungsi sebagai *expert Prescriber* dan *Problem Solving Process Facilitator* dalam menguatkan fungsi Humas Pemerintah itu sendiri. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus deskriptif, Penelitian ini dilakukan di kantor Biro Humas Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan. Teknik pengumpulan data terakhir yakni wawancara mendalam dengan menggunakan wawancara semi terstruktur, Penentuan *Key Person* yang dijadikan narasumber dalam penelitian ini dengan memper-hatikan tingkat kesesuaian (relevansi) antara kedudukan/jabatan dan keter-libatan informan dalam proses keterbukaan informasi public. Hasil penelitian menunjukkan Biro Humas tidak memenuhi peran sebagai expert Prescriber dalam kegiatan yang dilakukannya. Sementara itu peran problem solving process facilitator tidak ada terlihat pada Biro Humas, hal ini dikarenakan Biro Humas belum menjalankan kegiatan verifikasi dan inventarisasi informasi untuk didiskusikan oleh pimpinan tingkat atas. Saran penelitian ini Biro Humas Provinsi Kalimantan Selatan dapat memanfaatkan sumber daya manusia yang sudah ada untuk memiliki kemampuan menjalankan tugas sebagai Humas pemerintah maupun PPID utama di Provinsi Kalsel, mengingat tidak meratanya koordinasi antar bagian pada Biro Humas. selanjutnya Biro Humas harus segera mungkin merencanakan program kegiatan beserta strategi-strategi yang berkesinambungan untuk percepatan keterbukaan informasi publik.

**Kata Kunci:** Humas, Pemerintah, Expert Prescriber, Problem Solving Process Facilitator

## **I. LATAR BELAKANG**

Isu mengenai keterbukaan informasi publik saat ini masih menjadi hal yang aktual menjadi perbincangan dalam masyarakat. Apalagi hal-hal yang terkait dengan informasi dari pemerintahan untuk dapat dikonsumsi publik. Pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik seharusnya semakin memiliki integritas tinggi dalam melaksanakan fungsi sebagai pelayan masyarakat dalam memberikan keterbukaan informasi, apalagi setelah Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) dikeluarkan, pemerintah semakin diawasi oleh masyarakat. Transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan hingga kini masih menjadi “barang yang langka”. Hal ini dibuktikan dari hasil penilaian Komisi Informasi Pusat Tahun 2013 terhadap kepatuhan Badan Publik dalam menerapkan UU KIP, yang menunjukkan nilai rata-rata tingkat keterbukaan informasi badan publik masih dibawah 50. (Trisulo 2014)

Di Pemerintahan Provinsi Kalimantan Selatan salah satu bukti belum berjalannya keterbukaan informasi kepada publik yakni terkait dengan tidak terealisasinya proyek atau proyek gagal pada tahun 2014. Seperti dilaporkan oleh surat kabar harian Banjarmasin Post, Pemprov Kalsel dikeluhkan masih belum terbuka dalam menyampaikan informasi yang sudah seharusnya diketahui oleh masyarakat. Informasi tersebut terkait proyek pembangunan di Kalsel setiap tahunnya (Dia 2015. Anon 2015)

Lee, Neeley, dan Steward, (2012) menerangkan bahwa memberikan pelayanan publik merupakan hal yang paling penting dan diperlukan oleh humas pemerintah, tidak hanya sekedar mengatur strategi komunikasi yang efektif demi mewujudkan misi dari pemerintahan semata. Informasi publik merupakan salah satu aspek kunci untuk akuntabilitas pemerintah, praktisi humas pemerintah perlu membangun komunikasi eksternal dalam menyampaikan informasi publik yang dapat digunakan untuk memajukan kinerja pemerintahan itu sendiri

Keberadaan Government Public Relations atau yang kerap disebut humas pemerintah merupakan suatu keharusan secara fungsional dan operasional dalam upaya menyebarluaskan dan mempubli-

kasikan suatu kegiatan atau kebijakan pemerintahan pada publiknya. Terlebih kini dengan tuntutan keterbukaan informasi publik, humas sebagai corong informasi pemerintah diharapkan dapat berperan lebih dalam pelayanan keterbukaan informasi publik di pemerintahan. Terbitnya Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik No 14 tahun 2008 memerlukan untuk dibentuknya Pejabat Pengelola Informasi Daerah (PPID) pada badan publik termasuk pemerintah Provinsi/Kab/Kota di Indonesia. PPID merupakan struktur yang bertanggungjawab dalam penyediaan, penyimpanan, pendokumentasian, dan pengamanan informasi serta memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat yang membutuhkan. Pembentukan PPID ini pada provinsi di Indonesia seperti Jawa Tengah, Jawa Timur, Yogyakarta, Sumatera Utara, Kalimantan Timur dan Tengah misalnya, PPID utama berada pada Dinas Komunikasi dan Informatika. Sedangkan Provinsi lainnya diantaranya Kalimantan Selatan dan Barat serta Sumatera Selatan, meletakkan Biro Humas sebagai PPID utama.

Di Provinsi Kalsel sistem informasi publik yang berjalan masih dikendalikan oleh masing-masing SKPD/ instansi dan menjadi kewenangan mereka untuk memberikan informasi kepada publik. Sedangkan Biro Humas Kalsel menjadi pelayan informasi lingkup Sekretariat Daerah saja. Namun dengan Biro Humas Kalsel merangkap sebagai PPID utama, maka Biro Humas juga berperan untuk mengakomodir semua informasi publik dari seluruh instansi Provinsi Kalsel, tidak hanya yang berada pada lingkup Sekretariat Daerah. Menjadi penting ketika Biro Humas mengetahui dan ikut memahami hal-hal yang merupakan informasi publik dari instansi-instansi di Kalsel, sehingga informasi yang didapatkan oleh publik dapat berjalan satu pintu yakni melalui Biro Humas Kalsel, Seperti yang selama ini terjadi pada Kabupaten Kediri, Jawa Timur.

Sementara itu hubungan yang terjadi antara Biro Humas Kalsel dengan Komisi Informasi Daerah (KID) sama-sama memberikan pengertian mengenai UU KIP kepada publik, namun apabila Humas pada publik internal pemprov Kalsel, KID mensosialisasikan kepada publik eksternal yakni

masyarakat luas. Namun dalam hal pelayanan keterbukaan informasi publik, Biro Humas lah yang berperan untuk melayani publik secara luas.

Menjadi konsentrasi Biro Humas Kalsel kini yang juga menjadi PPID utama ikut berperan sebagai jembatan komunikasi antar instansi dalam memutuskan pelayanan keterbukaan informasi publik. Dalam konteks pelayanan informasi publik, selama ini Biro Humas provinsi Kalimantan Selatan melakukannya dengan cara membina hubungan baik dengan media massa. Biro Humas menginformasikan berita pemerintahan melalui press release, advertorial maupun acara khusus di televisi maupun radio. Sementara itu penggunaan website resmi Provinsi Kalsel dalam layanan informasi publik kepada masyarakat, telah lama dilakukan namun belum maksimal, dikarenakan belum beroperasi secara online sehingga publik yang ingin memberikan feedback atas informasi dari pemerintah masih kesulitan.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada yang ingin dijawab dalam penelitian ini adalah bagaimana peran *expert Prescriber* dan *Problem Solving Process Facilitator* Biro Humas Provinsi Kalimantan Selatan dalam melayani informasi publik di Lingkungan Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2012-2014?

Penelitian sebelumnya dilakukan Welkinson (2012) dengan menggunakan teori Dozier yakni *Expert Prescriber* dan *Problem Solving Facilitator*. Teori tersebut mengelaborasi peran tersebut dengan teori tahapan manajemen kehumasan oleh Jefkins. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan aktivitas humas DPR RI lebih mengarah kepada peran sebagai manajer namun terletak pada peran fasilitator komunikasi dan juga berperan sebagai teknisi komunikasi. Sedangkan dua peran lainnya tidak terlalu menonjol dan apabila di bandingkan dengan konsep teori peran humas dari Dozier, Humas DPR RI masih menjalankan perannya pada tingkat fasilitator dan teknisi komunikasi.

Penelitian sebelumnya juga dilakukan Hidayati (2014) dengan temuan yang juga menegaskan hasil penelitian yang dilakukan Welkinson. Temuan tersebut berupa realita bahwa humas dalam badan

publik pemerintah berada pada posisi peran sebagai fasilitator komunikasi dan teknisi komunikasi. Humas BPK RI yang menjadi obyek penelitian, disimpulkan sangat berperan dalam memberikan masukan dan kebijakan mengenai keterbukaan informasi publik namun masih sangat bergantung kepada pimpinan yang berada di atasnya lagi atau yang disebut dengan pemangku kepentingan.

## II. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus deskriptif. Yin (2014) menjelaskan, pada ranah komunikasi, studi kasus diyakini merupakan metode yang sesuai untuk menjawab tipe pertanyaan 'how' dan 'why' oleh karena itu metode ini dianggap mampu membantu peneliti dalam memahami secara mendalam dan menjawab pertanyaan mengenai bagaimana peran Biro Humas Provinsi Kalsel dalam melayani informasi publik di lingkungan Provinsi Kalsel.

Penelitian ini dilakukan di kantor Biro Humas Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Jl. Aneka Tambang Banjarbaru, pada bulan Maret sampai dengan Mei 2015.

Data dalam penelitian ini diperoleh dengan menggunakan observasi langsung, telaah terhadap dokumen tertulis berupa surat masuk dan surat keluar, disposisi, laporan-laporan, dan dokumen-dokumen lain yang terkait dengan peran Biro Humas dalam keterbukaan informasi publik. Kemudian pengumpulan data yang terakhir yaitu, wawancara mendalam.

Kemudian teknik pengumpulan data yakni wawancara mendalam dengan menggunakan wawancara semi terstruktur. Penentuan *Key Person* yang dijadikan narasumber dalam penelitian ini dengan memperhatikan tingkat kesesuaian (relevansi) antara kedudukan/ jabatan dan keterlibatan informan dalam proses keterbukaan informasi publik. Informan-informan yang dirasa dapat membantu peneliti untuk mencapai tujuan penelitian dapat dilihat pada Tabel 1.

Data yang telah selesai dikumpulkan diolah melalui dua tahap. Pertama, reduksi data setelah prose itu selesai, tahap yang kedua, yakni kategorisasi data. Data-data yang telah dikumpulkan

**Tabel 1. Daftar Narasumber Wawancara Mendalam**  
**Table 1. List of Depth Interview Informan**

<b>Nama Informan (Informant Name)</b>	<b>Kedudukan Informan (Position Informants)</b>	<b>Alasan Pemilihan Informan (Reason Selection of informant)</b>
Abdul Haris Makkie	Kepala Biro Humas Provinsi Kalsel	Sebagai PPID utama yang terlibat langsung sejak awal KIP akan diberlakukan pada pemerintah Provinsi Kalsel
Zainuddin	Kepala Bagian Pengolahan Informasi	Sebagai bidang pendukung PPID utama yang bertugas dalam pengumpulan dan verifikasi informasi
Syah Yulianda	Kepala Sub Bagian Pelayanan Informasi dan Data	Sebagai bidang pendukung PPID utama yang bertugas dalam ketersediaan dokumentasi dan informasi publik untuk dapat diakses

dijabarkan dalam bentuk kategori agar proses verifikasi menjadi mudah sehingga diperoleh kumpulan data yang siap dianalisis. Kategorisasi data tersebut ditentukan berdasarkan indikator yang terdapat pada konsep penelitian untuk menjawab pertanyaan pokok penelitian ini.

Teknik penyajian data dilakukan dengan cara penguraian dalam deskripsi kata-kata (naratif) dan juga disajikan data formal berupa tabel kegiatan atau aktivitas humas sesuai dengan indikator yang terdapat pada konsep peran humas yang disajikan dalam bentuk deskripsi yang terintegrasi.

Menurut Yin, terdapat tiga teknik analisis data dalam metode studi kasus, yaitu: (1) Penjodohan Pola, (2) Pembuatan Penjelasan, dan (3) Analisis Deret Waktu. Teknik penjodohan pola dilakukan dengan membandingkan pola kejadian atau fenomena yang senyatanya terjadi dengan pola kejadian yang diprediksikan (proposisi/prediksi alternatif). Jika kedua pola ini menunjukkan persamaan, maka akan menguatkan validitas internal sebuah studi kasus. Teknik pembuatan penjelasan dilakukan dengan cara membuat eksplanasi tentang kasus yang diteliti. Teknik analisis deret waktu menyelenggarakan analisis deret waktu yang secara langsung analog dengan analisis deret waktu yang diselenggarakan dengan eksperimen dan kuasi eksperimen. (Yin 2014).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik penjodohan pola, yaitu dengan membandingkan data pola peran Humas atau aktivitas yang senyatanya terjadi di Biro Humas Provinsi Kalsel dengan pola peran Humas menurut proposisi atau prediksi alternatif peneliti

berdasarkan teori Dozier dan Broom (1995) dan Cutlip (2006). Adapun proposisi atau prediksi alternatif peneliti mengenai peran Biro Humas Provinsi Kalsel dalam keterbukaan informasi publik adalah “Peran Humas yang sarat akan dukungan organisasi, ketersediaan sumber daya dan praktik komunikasi yang lancar dari pemerintah ke publik pada setiap dimensi peran akan membawa dan mengarahkan Humas memiliki peranan yang menonjol dan aktif dalam pemerintahan”.

Hasil penjodohan pola antara data temuan dengan proposisi teori di atas kemudian disajikan dalam bentuk narasi agar lebih mudah dipahami. Hasil akhir penelitian ini adalah pembahasan menyeluruh mengenai gambaran organisasi Biro Humas Provinsi Kalsel menjalankan peran Humas yang juga sebagai PPID utama terkait dengan keterbukaan informasi publik.

Validitas data penelitian ini dilakukan menggunakan triangulasi sumber yakni membandingkan konsistensi hasil temuan dalam satu metode penelitian kualitatif dari observasi, wawancara dan dokumen.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Peran *Expert Prescriber***

1. Merumuskan Kebijakan Standar Operasional Prosedur Layanan Informasi

Kegiatan perumusan kebijakan dalam organisasi maupun dalam lingkup Pemerintahan yang terkait dengan kehumasan maupun penyebarluasan pemberitaan pemerintah merupakan salah satu kegiatan Biro Humas Provinsi Kalimantan Selatan yang tertuang dalam tugas pokok dan fungsi

Biro Humas sebagai Humas pemerintah sesuai atas Peraturan Gubernur Kalimantan Selatan No. 093 tahun 2012. Biro Humas yang merupakan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) utama pada Provinsi Kalsel, dalam kegiatannya juga melakukan perumusan kebijakan terkait keterbukaan informasi publik.

Perumusan kebijakan oleh Biro Humas dalam kedudukannya sebagai PPID utama berkaitan dengan Keterbukaan Informasi Publik, yakni Biro Humas membuat rumusan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan informasi. Sejalan dengan yang diungkapkan oleh Kepala Biro Humas Provinsi Kalsel, Abdul Haris Makkie, perumusan kebijakan yang berkaitan dengan kehumasan dan PPID utama dilakukan oleh Biro Humas tanpa campur tangan atau intervensi dari pihak lain, hal ini dikarenakan Biro Humas telah dianggap lebih mengetahui mengenai masalah kehumasan dalam pemerintahan.

“Ya buat sendiri, karena kan yang lebih tau kita, cuman kita kan belajar juga dengan yang sudah. Melalui media internet, melalui konsultasi ke KI (Komisi Informasi) pusat, kita bikin sendiri, juga ada panduan pembentukan PPID dan penyusunan SOP sudah ada petunjuknya jadi tinggal kita ikuti saja nanti kita sesuaikan dengan kondisi kita. Namun keterlibatan Biro Hukum selalu karena pasti ada hubungannya dengan hukum. Kalo ada keterkaitannya dengan lembaga maka Biro Organisasi, kalo nanti itu menyangkut ada masalah keuangannya kita libatkan Biro Keuangan.”

Penjelasan diatas menerangkan bahwa keterkaitan dengan pihak lain atau unit kerja lain diluar dari Biro Humas terjadi dikarenakan menyangkut hal diluar dari yang bukan terkait langsung dengan bidang Humas, misalnya keuangan atau hukum dan kelembagaan. Sementara itu dalam upaya menuju pada penerapan keterbukaan informasi publik, Biro Humas telah membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan informasi publik yang diperuntukkan bagi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) pembantu dilingkup Pemerintah Provinsi Kalsel agar

mempermudah dalam mengelola dan memberikan layanan informasi kepada masyarakat. Dalam pembuatan SOP tersebut Biro Humas berpedoman pada perundang-undangan yang berlaku dan berkonsultasi kepada Daerah yang telah lebih dulu menjalankan Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik.

Sementara itu dalam kedudukannya sebagai Humas pemerintah pada Provinsi Kalsel, menurut Makkie perumusan kebijakan yang dilakukan oleh Biro Humas berkaitan dengan program kegiatan yang dilakukan Biro Humas dalam kegiatan kehumasan pemerintah maupun hal-hal yang berkaitan dengan pimpinan atau lingkup kekuasaannya.

“Biro Humas pada proses pembuatan perumusan kebijakan atau peraturan internal kehumasan itu melibatkan setiap bidang dalam Biro Humas yang terkait dengan masalah atau program kegiatan yang ditangani. Misalnya pada penanganan Hibah media atau lembaga yang menaungi pers, kemudian juga berkaitan dengan kegiatan publikasi pemberitaan yang melibatkan media massa, nah...Biro Humas merumuskan kebijakannya sendiri, kan itu kuasa kita di bidang kehumasan.”

Apabila dilihat dari penjelasan diatas, perumusan kebijakan yang dilakukan oleh Biro Humas terkait dengan hubungan dengan media dan juga penyebarluasan pemberitaan pemerintahan. Aktivitas perumusan sebenarnya adalah untuk melihat keterlibatan Biro Humas dalam penyelesaian masalah kehumasan maupun kemampuannya dalam bidang kehumasan sehingga Biro Humas tidak hanya dipandang sebagai pelengkap dalam organisasi pemerintahan semata, seperti yang selama ini masih menjadi anggapan orang kebanyakan.

Maka dalam konteks keterbukaan informasi publik, Biro Humas merumuskan kebijakan SOP pelayanan informasi yang kemudian dibagikan untuk seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) lingkup Provinsi Kalsel sebagai panduan dalam melayani permintaan informasi sesuai dengan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik. Namun Biro Humas dalam posisinya sebagai PPID

utama belum bergerak cepat untuk upaya percepatan penerapan keterbukaan informasi publik yakni dengan kebijakan mengenai kategori daftar informasi publik yang seharusnya dikumpulkan oleh SKPD dan kemudian dilakukan pengklasifikasian terhadap jenis informasi publik yang telah dikumpulkan. Biro Humas seharusnya dapat membuat dokumen panduan kunci dan dijadikan suatu kebijakan yang berisikan kategori maupun persyaratan dokumen daftar informasi publik, sehingga kategori daftar informasi publik yang dikumpulkan oleh SKPD lebih mudah dan seragam.

Biro Humas saat ini hanya mengandalkan sosialisasi maupun Bimbingan Teknis dalam tugasnya sebagai PPID utama, hal ini menyebabkan Biro Humas belum menjadi pihak pengusul atau yang merumuskan pembuatan kategori dokumen-dokumen daftar informasi publik bagi SKPD dan juga perumusan peraturan terkait dengan pengumpulan daftar informasi publik, yang merupakan hal mendasar utama dalam berjalannya keterbukaan informasi publik di pemerintahan. Sehingga Biro Humas memiliki terobosan dalam pihak yang menjadi pengusul bagi perumusan kebijakan dalam upaya percepatan keterbukaan informasi publik.

## 2. Rencana Program Kegiatan yang Masih Minim

Pembuatan rencana program kegiatan dalam pengelolaan kehumasan menjadi hal yang harus dilakukan oleh Biro Humas, dikarenakan hal tersebut merupakan bagian dari Rencana Kerja (Renja) tahunan Biro Humas. Menurut Kepala Biro Humas Provinsi Kalsel, Abdul Haris Makkie, Renja yang merupakan dokumen perencanaan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) termasuk Biro Humas untuk periode 1 (satu) tahun. Renja memberikan gambaran tentang program dan kegiatan yang akan dikerjakan oleh Biro Humas dalam satu tahun anggaran. Renja berpedoman pada Rencana Strategis (Renstra) Sekretariat Daerah Provinsi Kalsel terutama yang berkaitan dengan penyebaran informasi kepada masyarakat dan sesuai dengan Tupoksi Biro Humas Sekretariat Daerah Provinsi Kalsel.

Biro Humas sejak tahun 2012 membuat program kegiatannya mengacu pada beberapa peraturan yakni, Perda Nomor 6 Tahun 2008 tanggal 15 April 2008 tentang SOTK Pemerintah Provinsi Kalsel dan berpegang pada Undang-undang nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, serta Undang-undang nomor 40 tahun 1999 tentang Pers dan Undang-undang nomor 32 tahun 2001 tentang Penyiaran. Dalam Laporan Akuntabilitas Kinerja Biro Humas, pembuatan program kegiatan didasarkan pada tujuan Biro Humas yang memfasilitasi kebutuhan masyarakat atas informasi khususnya informasi pembangunan dan pemerintahan daerah baik pada media cetak maupun elektronik. Inti dari kerja Humas selama ini yakni berperan dalam proses penyebarluasan informasi pemerintahan, sehingga dalam program kegiatan Biro Humas perlu adanya semacam kegiatan kerjasama antara Pemerintah daerah dan Media.

Program kegiatan Biro Humas tahun 2012 sampai 2014 terkait kehumasan tidak jauh berbeda, pada garis besarnya terdapat lima program dengan 13 (tiga belas) kegiatan, yaitu: (1) Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur; (2) Program Perbaikan Sistem Administrasi; (3) Pengembangan Komunikasi, Informasi dan Media Massa; (4) Fasilitasi Peningkatan SDM Bidang Komunikasi dan Informasi; dan (5) Kerjasama Informasi dengan Media Massa (Laporan Pertanggungjawaban Akhir Gubernur Periode tahun 2011-2015).

Kemudian pada tahun 2013 terdapat 6 (enam) program dengan 15 (lima belas) kegiatan. Kegiatan yang berkaitan langsung dengan kegiatan keterbukaan informasi publik yakni Sosialisasi PPID dan Rapat Kerja PPID. Pada tahun berikutnya 2014, Biro Humas kembali hanya memiliki 5 program dengan 15 kegiatan. Program Biro Humas kembali seperti pada tahun 2012, namun dimasukkan 2 kegiatan yang berbasiskan pada pemenuhan dalam menunjang teknologi informasi di Biro Humas yakni, 1) Peningkatan Kapasitas SDM Bidang Komunikasi dan Teknologi Informasi, 2) Pengembangan dan Penerapan Teknologi Berbasis Informasi. Kedua kegiatan diatas merupakan pengganti kegiatan Sosialisasi dan Rapat Kerja PPID yang telah ada pada

tahun sebelumnya. Sementara itu masih dalam menunjang Keterbukaan Informasi Publik, terdapat kegiatan baru yakni Peningkatan Kualitas Pelayanan Informasi Publik, yang merupakan wujud upaya dukungan dalam penerapan Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik dan penunjang tugasnya sebagai PPID utama di Provinsi Kalsel.

Melihat Program Kegiatan yang dibuat Biro Humas pada 2012-2014 dapat dilihat bahwa Biro Humas meletakkan kegiatannya berdasarkan pada seperti layaknya kegiatan Humas Pemerintah yang bertumpu pada penyebaran kegiatan pemerintah. Meskipun begitu Biro Humas telah membuat kegiatan yang berkaitan dengan penerapan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik sejak tahun 2012, yakni berupa Seleksi Anggota Komisi Informasi Provinsi Kalsel. Biro Humas dipercaya untuk membentuk tim fasilitasi seleksi calon anggota Komisi Informasi Provinsi Kalsel. Tim tersebut beranggotakan 6 orang yang semuanya merupakan pejabat dan fungsional Biro Humas Provinsi Kalsel berdasarkan pada Keputusan Kuasa Pengguna Anggaran Nomor 489/25b/PI/HUMAS Tentang Pembentukan Tim Fasilitasi Seleksi Calon Anggota Komisi Informasi Provinsi Kalimantan Selatan. Kemudian dari Tim tersebut menghasilkan keanggotaan Tim Khusus Seleksi Calon Anggota Komisi Informasi Provinsi Kalsel berjumlah 5 orang yang diangkat melalui Keputusan Gubernur Nomor 188.44/0543/KUM/2013 Tentang Pembentukan Tim Khusus Seleksi Calon Anggota Komisi Informasi Provinsi Kalimantan Selatan. Semua Tim Seleksi merupakan perwakilan semua unsur yakni;

1. Unsur Pemerintah yang diwakili oleh Kepala Biro Humas Provinsi Kalsel,
2. Unsur Tokoh Masyarakat diwakili oleh Ketua PWI Kalsel,
3. Unsur Keterwakilan Perempuan diwakili oleh Dosen Universitas
4. Unsur Akademisi diwakili oleh Dosen Universitas
5. Unsur Komisi Informasi Pusat diwakili oleh Dosen Universitas

Pada tahun 2013, dalam program kegiatan Biro Humas juga telah memasukkan kegiatan sosialisasi dan rapat kerja PPID. Biro Humas yang ditunjuk oleh Wakil Gubernur Kalsel sebagai PPID utama, dituntut

untuk dapat berperan aktif untuk mewujudkan keterbukaan informasi di Provinsi Kalsel. Kemudian untuk mendukung kerja Humas sebagai Humas pemerintah dan PPID utama pada tahun 2014, Biro Humas juga mulai berfokus pada kebutuhan akan teknologi informasi. Seperti yang diungkapkan oleh Kepala Biro Humas Provinsi Kalsel, Abdul Haris Makkie, program yang terutama ada di Biro Humas menekankan pada pemaksimalan penggunaan teknologi informasi dalam rangka mengikuti perkembangan zaman dan percepatan arah digitalisasi kehumasan.

“Banyak sebetulnya. Sebetulnya sebelum ada KIP (Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik) sampai ada KIP, terutama menyangkut dengan teknologi informasi. Kemaren saya minta *website* kita itu selalu *update*, setiap hari *update*. Kemudian koordinasi dengan Kabupaten Kota, kita berikan sub domain kita minta juga semua informasi dari sana. Kemudian menghimpun data seluruh potensi, baik potensi ekonomi, pariwisata jadi mau tau apa, kita sudah bisa memberi. Bisa jadi bank data kita. Yang kedua, kita arahkan kemaren memiliki media *online*, belum kesampaian juga. Trus apa perpustakaan *online* juga, belum juga. Maksudnya *gini* kalo itu bisa mumpung ini masih kecil jadi mencoba *online* sehingga menjadi percontohon.”

Humas Provinsi Kalsel, Abdul Haris Makkie, saat ini Biro Humas juga berfokus pada kemampuan dalam mengelola serta menggunakan teknologi informasi. Dalam program kegiatan Biro Humas tahun 2014 pada poin program Pengembangan Komunikasi, Informasi dan Media Massa, terdapat 2 kegiatan yang membenarkan apa yang dikatakan oleh Makkie, yakni 1) Peningkatan kapasitas SDM bidang komunikasi dan teknologi informasi, 2) Pengembangan dan penerapan teknologi berbasis informasi. Kemudian hal tersebut juga bersinergi dengan poin program Kerjasama Informasi dengan Media Massa yakni kegiatan Peningkatan kualitas pelayanan informasi publik, yang merupakan pokok

kegiatan dari PPID dalam menunjang jalannya keterbukaan informasi publik.

Adanya beberapa kegiatan yang telah mendukung keterbukaan informasi publik dan teknologi informasi pada Biro Humas merupakan hal yang patut diberikan apresiasi. Namun dalam hal keterbukaan informasi publik, kegiatan lanjutan setelah pembentukan Komisi Informasi Daerah (KID) dan Pejabat Pengelola Informasi Dokumentasi (PPID) yang hanya berupa sosialisasi, rapat kerja dan bimbingan teknis belum dirasa cukup. Berkaitan dengan rencana program kegiatan terkait keterbukaan informasi publik, dihasilkan bahwa Biro Humas Provinsi Kalsel masih minim dalam membuat rencana program kegiatan yang jelas selama tahun 2012 hingga tahun 2014.

Rencana program kegiatan yang masih minim terkait keterbukaan informasi publik tersebut bisa menjadi penyebab tidak berjalannya secara cepat dan maksimal keterbukaan informasi publik di Provinsi Kalsel. Maksud dari keterbukaan informasi publik sudah jelas diterima oleh Biro Humas namun tidak diikuti adanya rencana program kerja yang jelas berisi strategi-strategi percepatan keterbukaan informasi publik agar segera terlaksana di semua SKPD. Seharusnya kedudukannya yang tidak hanya sebagai Humas Pemerintah namun juga PPID utama di Provinsi Kalsel, Biro Humas dapat membuat dan mengembangkan program kegiatan dalam menunjang percepatan keterbukaan informasi publik di Kalsel. Misalkan saja, langkah-langkah atau strategi khusus yang diwujudkan dalam kegiatan yang dapat mempercepat pengumpulan informasi pada SKPD dan pembuatan layanan informasi publik secara *online* maupun *offline*.

### 3. Kemampuan Monitoring dan Evaluasi Informasi Kegiatan Kurang Memadai

Pada indikator monitoring dan evaluasi informasi disini, Biro Humas melihatnya hanya dengan perhitungan anggaran telah dipakai oleh kegiatan tersebut dan telah sesuai dengan yang telah diprogramkan dengan semestinya atau tidak, namun evaluasi kepuasan dan kesuksesan program tidak dilakukan. Hal ini disebabkan karena penilaian

kinerja pada setiap kegiatan hanya berdasarkan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP).

LAKIP adalah laporan tahunan yang disusun oleh setiap instansi pemerintah termasuk Biro Humas dengan tujuan sebagai bahan evaluasi dan tolak ukur dalam pelaksanaan program kegiatan berikutnya. Menurut Kepala Biro Humas Provinsi Kalsel, Abdul Haris Makkie, dikarenakan monitor dan evaluasi hanya sebatas LAKIP, maka kegiatan yang dilaksanakan menjadi monoton tanpa ada perubahan kearah yang lebih baik. Masing-masing bidang tidak menjalankan monitor dan evaluasi secara berkala dan rutin sehingga hanya melakukan kegiatan seperti yang sudah layaknya dilakukan saja setiap tahunnya tanpa melihat mutu dari kegiatan tersebut.

Selain itu fungsi monitoring tidak dilakukan berjenjang oleh setiap bidang dalam Biro Humas sehingga tidak ada kontrol yang terkoordinasi.

“Nah itukan berjenjang. Nih ada staf, kasubag, kabag dan kepala biro. Kalau secara administrasi secara organisasi harus jalan tanggung jawab dan monitor dari masing-masing individu maupun bagian, kalo bekerja tanpa struktur ini tidak berfungsi. Lalu akhirnya ada yang jadi tukang gunting. Saling bertanggung jawab ini terhadap ini, ini terhadap ini, ini tidak terjadi dalam manajemen organisasi sulit menerapkan itu. Sebetulnya kalo berpikir ideal eskترم ya ganti semua orang itu, aku masukin dari awal doktrin dari awal itu bisa jadi orang humas bujur-bujur (benar-benar) humas tapi kalo masih pola pikir dulu itu susah.”

Dari penjelasan yang diperoleh dan observasi membuktikan tidak ada monitor dan evaluasi dalam program kegiatan yang dilakukan oleh Biro Humas secara rutin maupun berkesinambungan. Sampai saat ini kegiatan monitoring dan evaluasi yang semacam itu hanya dapat dilihat dari LAKIP Biro Humas. Dari LAKIP dapat terlihat kinerja Biro Humas tersebut tercapai atau tidaknya dari hasil pencapaian tujuan program tersebut sudah berjalan atau belum, anggaran yang seharusnya diperlukan oleh kegiatan

tersebut telah dipakai atau telah diserap seberapa banyak.

Tidak jarang dari pengamatan yang dilakukan, setiap bidang di Biro Humas bahkan tidak mengetahui bagaimana cara mengevaluasi kegiatan baik secara mandiri maupun melalui LAKIP, dikarenakan pekerjaan pengolahan LAKIP ini hanya dilakukan oleh satu orang, yang seharusnya monitoring dan evaluasi diperlukan kerja tim dan perlu masukan dari masing-masing Kepala Bagian di Biro Humas. Sehingga kegiatan monitoring evaluasi yang harusnya dilakukan dalam peran ini, tidak berjalan dengan semestinya. Hal ini bertolak belakang dengan yang telah dikatakan oleh Moss (2005) bahwa peran monitor dan evaluasi dijalankan ketika praktisi Humas menjalankan tanggung jawabnya dalam melaksanakan kegiatan dengan menyusun tujuan dan sasaran dan memantau kegiatan tersebut lewat pengukuran yang tepat.

#### 4. Menyediakan Pendidikan dan Pelatihan Pengembangan SDM Terkait Kehumasan

Biro Humas Provinsi Kalsel dalam kualitas sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki masih minim, Kepala Biro Humas Provinsi Kalsel, Abdul Haris Makkie, menjelaskan bahwa ketersediaan SDM yang dimiliki oleh Biro Humas dapat dikatakan masih sangat kurang apabila melihat peran yang dijalankan oleh Biro Humas saat ini, yakni sebagai PPID utama.

Humas pemerintah bukan sekedar penciptaan citra yang baik tentang pemerintahan, bukan pula sekedar pembuat naskah pidato namun lebih kepada melaksanakan kegiatan Humas yang sebenarnya untuk dapat meningkatkan performa dari pemerintahan maupun organisasi Humas itu sendiri.

Praktisi Humas Pemerintah harus mampu melakukan analisa-analisa terhadap isu-isu yang berkembang dalam media massa maupun masyarakat sehingga dapat menyampaikan hal tersebut kepada pimpinan dan kemudian mampu memberi masukan dalam membuat kebijakan maupun pemberitaan yang dapat menyeimbangkan berbagai potensi isu di masyarakat.

Maka terkait dengan kemampuan Biro Humas, praktisi kehumasan harus mampu berpikir yang sistematis, rasional dan terstruktur. Hal-hal tersebut

tadi yang dirasa belum terpenuhi dalam Biro Humas Provinsi Kalsel.

“Sangat kurang. Jadi begini di formal Humas saja itu kan sudah kurang ditambah dengan kehadiran PPID yang harus handle itu. SDM itu sangat kurang dalam arti kuantitas dulu, kita belum bicara kualitas. Kalo kualitas kita bisa bayangkan sendiri, banyak hal yang harus dipahami. Orang Humas itu kan tidak hanya sekedar Bergerak dibidang penyusunan naskah pidato, tidak hanya masalah-masalah yang berkenaan dengan pencitraan tetapi lebih kepada persoalan-persoalan yang menyangkut bagaimana membuat apa, membuat apa ya namanya, analisa-analisa terhadap isu-isu yang berkembang, nah itu yang agak lemah di Humas selama saya 3 tahun disini. Seharusnya apa yang berkembang di media, apa yang berkembang di masyarakat meskipun tidak di media, itu harus di handle oleh Humas, saya sebetulnya sudah membagi-bagi tugas itu tapi tidak bisa kerja sendiri juga. Kita ini PNS tapi harus bekerja profesional, idelanya di sebuah organisasi meskipun dalam proposional Humas, ya Humas dengan media, apa yang berkembang di media itu harus ada analisisnya. Nah.. apalagi ditambah dengan PPID, lalu PPID itu tugasnya menghimpun data mengklasifikasi dokumen-dokumen yang kita miliki, itu kan harus mempunyai kemampuan berpikir yang rasional, berpikir yang sistematis terstruktur yang bisa menempatkan informasi ini di suatu blok jadi di saat pencarian data dapat, trus saya pikir ke depan bahwa informasi ini dalam konteks teknologi informasi.”

Dalam menunjang kerja Biro Humas, Makkie pun dengan analisisnya tersebut terhadap kebutuhan SDM di Biro Humas, meminta setiap tahunnya kepada Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Kalsel untuk dipenuhi kriteria pegawai yang dapat menunjang kerja di Biro Humas. Biasanya Biro

Humas menentukan dengan berdasarkan pada kualifikasi pendidikan calon pegawai. Namun menurutnya hal seperti itu juga pasti dilakukan oleh unit kerja atau instansi lain yang merasa masih membutuhkan atau kekurangan SDM di unit kerjanya. Menurutnya permasalahannya adalah berupa cara perekrutan dan kadang peletakkan pegawai yang tidak sesuai dengan kriteria yang diminta oleh unit kerja.

“Kita pernah minta ke BKD, kemudian mencoba mengarahkan teman-teman (pegawai BKD) bahwa dalam melaksanakan tugas itu memberikan guide tentang tugas disini itu ini lo..., meskipun kita tau, itu juga kesulitan menterjemahkan yang kita inginkan karena tidak semua yang ada dikepala kita masuk ke kepala mereka (Pegawai BKD).”

Dari observasi dilapangan didapat bahwa Biro Humas dalam meningkatkan kemampuan kehumasan di Provinsi Kalsel sudah baik, dikarenakan selain mengutamakan kebutuhan sumber daya manusia (SDM) dalam organisasi Biro Humas, juga ikut dalam mengupayakan kemampuan kehumasan pada unit kerja lain bahkan juga pada kalangan wartawan. Biro Humas dalam kemampuannya melihat kebutuhan SDM yang sesuai dengan kehumasan berdasarkan pada upayanya untuk menunjang kerja dan kualitas kerja dari Biro Humas maupun kehumasan yang teletak pada SKPD lain dilingkup Provinsi Kalsel.

“Pelatihan atau bimtek mengenai website atau yang berkaitan dengan teknologi informasi sekarang mulai digiatkan karna kan sudah mulai ada di program kegiatan Humas, yaaaah menunjang kerja orang humas yang kan harus update melek teknologi.”

Setiap tahun Biro Humas menyiapkan bahan pendidikan dan pelatihan untuk mengembangkan kemampuan SDM kehumasan. Biro Humas tidak hanya melakukan pelatihan pendidikan bagi praktisi

Humas dalam organisasi Biro Humas Provinsi Kalsel, namun juga bagi praktisi Humas pemerintah di Provinsi Kalsel. Kegiatan tersebut telah ada di program kegiatan Biro Humas sejak tahun 2012 sampai 2014.

“Kalau disini, ada pelatihan buat Humas Kabupaten kota juga instansi di Provinsi. Namanya itu peningkatan praktisi kehumasan dan jurnalistik. Biasanya narasumbernya itu dari kawan-kawan di media atau Humas sendiri atau bisa saja Humas dari pusat.”

Dari informasi yang diperoleh dari Kepala Sub Bagian Pelayanan Data dan Informasi, Syah Yulianda dan Kepala Bagian Pengolahan Data Biro Humas Provinsi Kalsel, Zainuddin, pelatihan tersebut diadakan untuk meningkatkan kemampuan praktisi Humas di Provinsi Kalsel dalam pengelolaan berita dan juga kehumasan pemerintah. Misalkan saja pada tahun 2014 yang lalu, Biro Humas Provinsi Kalsel menyelenggarakan bimbingan teknis pembuatan Website *dengan CMS Open Source* bagi para pengelola website dan informasi di setiap SKPD atau unit kerja lingkup Provinsi Kalsel, bimbingan semacam ini atau yang berkaitan dengan teknologi informasi dilaksanakan dua (2) kali dalam setahun.

Kemudian ada pula, seperti pada tahun 2012 lalu yakni Pelatihan Peningkatan Praktisi Kehumasan dan Jurnalistik yakni Teknis Penulisan, Produksi dan Pengambilan Gambar Berita Televisi, kemudian tahun 2014 diadakan kembali pelatihan dengan materi Jurnalistik Media Online. Kedua kegiatan pelatihan tersebut diperuntukkan bagi petugas Humas Kabupaten/Kota, Dinas/ Instansi, BUMD/BUMN se Kalsel, yang dilaksanakan dua (2) kali dalam setahun, namun dengan materi yang berbeda atau bervariasi.

Disamping pelatihan atau bimbingan teknis yang diperuntukkan bagi petugas Humas di Kalsel, Biro Humas juga memberikan pelatihan dan bimbingan teknis bagi praktisi Humas di dalam organisasi Biro Humas Provinsi Kalsel guna meningkatkan kemampuan dan kinerja Biro Humas. Seperti pada tahun 2014 lalu, Biro Humas mengirimkan 2 (dua) orang pegawainya untuk

mengikuti pelatihan terkait teknologi informasi dengan Fokus Manajemen Trafik dan Keamanan Jaringan dengan Mikrotik yang bertempat pada suatu perusahaan di Kota Yogyakarta.

Namun menurut Kepala Biro Humas Provinsi Kalsel, Abdul Haris Makkie, dari banyak pelatihan maupun pendidikan yang diperoleh oleh praktisi Humas dalam Biro Humas maupun Humas pada pemerintah, pada umumnya yang paling penting adalah penerapan dalam pekerjaan atas yang telah diperoleh dalam pelatihan dan pendidikan yang diikuti. Lebih lanjut lagi menurutnya, tidak sedikit yang mengikuti pendidikan dan pelatihan hanya untuk mendapatkan angka kredit atas jabatan yang dimilikinya maupun hanya agar tugas keluar daerah yang artinya tidak berada didalam kantor atau ikatan pekerjaan. Sehingga tidak bersungguh-sungguh saat mengikuti pelatihan yang dijalani, output yang didapat pun tidak seperti yang diharapkan.

“Yang paling penting itu kan bagaimana menterjemahkan atau membreakdown apa yang mereka terima, itu yang sulit biasanya disitu. Membreakdown itu kan yang perlu pemahaman yang perlu berpikir terstruktur itu. Karena orang banyak ai tahu (banyak aja tau), ini lo, tidak hanya orang SD, SMP, S3 bahkan ini lo forbidden tidak boleh masuk, banyak orang tau tapi banyak juga yang melanggar, karena ini secara etis, secara hukum, itu ketabrak semua. Sama hal dengan, banyak yang tau tugas PPID tugas Humas ini-ini karena ada uraian tugas dan lain-lain, tapi mereka tidak bisa membreakdown, tidak bisa berimprovisasi dengan itu. Sehingga kada kawa meolah (tidak bisa membuat) kegiatan, kada kawa meolah (tidak bisa membuat) apa yang harus mereka kerjakan. Akhirnya apa, akhirnya mereka jadi paku, kalau ada *palu dicatuk* (dipukul) baruuu... harusnya kan kada kaya itu (tidak seperti itu). Professional itu begitu sudah tau apa yang dilakukan, bikin ini bikin itu bawa kepimpinan.”

Pada indikator ini, Biro Humas memang telah menyiapkan pendidikan dan pelatihan untuk pengembangan praktisi Humas baik bagi Biro Humas sendiri maupun Humas pemerintah lainnya. Biro Humas mampu dengan keahliannya dalam membaca kebutuhan para Humas Pemerintah untuk mendukung kinerjanya di Pemerintahan. Namun, yang menjadi kendala adalah masih terpakunya pegawai Biro Humas atau sulitnya mengeluarkan ilmu atau kebiasaan yang dimiliki untuk memperbaharui kinerja Biro Humas, dikarenakan banyak dari mereka hanya ingin berada di zona aman serta tidak ingin bereksplorasi dengan hal yang baru. Kemudian tidak semua pegawai Biro Humas pula menguasai mengenai keterbukaan informasi publik, sehingga hal ini juga yang menjadi tantangan Biro Humas kedepannya sebagai PPID utama.

## **B. Peran *Problem Solving Process* Facilitator**

### **1. Tidak Terlaksananya Verifikasi dan Inventarisasi Bahan Informasi Publik**

Melakukan verifikasi bahan informasi publik merupakan langkah pengujian informasi-informasi yang telah di klasifikasikan oleh tiap SKPD dan dihimpun oleh Biro Humas. Menurut Kepala Pengolahan Informasi Biro Humas Provinsi Kalsel, Zainuddin, dari verifikasi tersebut didapat berbagai permasalahan tentang informasi yang termasuk dikecualikan atau tidak. Maka tugas Biro Humas untuk menjelaskan dan menjadi fasilitator dalam proses verifikasi informasi publik tersebut, dikarenakan Biro Humas sebagai PPID utama Provinsi Kalsel.

“Jadi memverifikasi itu kan biasanya untuk mengelompokkan informasi itu. Jadi yang serta merta dan lain-lain itu kan tugasnya di PPID jadi tugas Karo Humas yang mengklasifikasikan itu kemudian kalo itu mengklasifikasi, ini informasi yang boleh di publish ke masyarakat, ini informasi yang dikecualikan. Nah itu harus di uji di bahas oleh tim pertimbangan. Jadi mereka itu yang mengklasifikasi. Karena ada kaitannya

misalnya teknis, misalnya masalah tata ruang misal nah tata ruang siapa? Bappeda, berarti Bappeda yang tahu. Jadi ini apakah termasuk dikecualikan atau tidak. Harus ada kalo itu maksudnya dikecualikan apa dasarnya jadi pengecualian. Tapi sampai sekarang tahap mengklasifikasikan belum ada sampai kesana.”

Setelah melakukan verifikasi bahan informasi publik dari berbagai SKPD, Biro Humas kemudian menginventarisasi bahan informasi publik yang dikecualikan oleh SKPD untuk di uji konsekuensi oleh Tim Pertimbangan. Tim pertimbangan yang melakukan uji konsekuensi bersama Biro Humas yakni beranggotakan Sekretaris Daerah, Asisten (Pemerintahan, Pembangunan dan Administrasi), Staf Ahli, Inspektur Provinsi Kalsel, Kepala SKPD lingkup Provinsi Kalsel, dan Kepala Biro Hukum Provinsi Kalsel, sesuai dengan Surat Keputusan Gubernur Kalimantan Selatan nomor 188.44/0239/KUM/2014 tanggal 6 Mei 2014.

Namun sampai saat ini Biro Humas sebagai PPID utama masih dalam proses meminta agar SKPD segera membentuk struktur PPID di organisasinya, kemudian masing-masing SKPD diminta untuk mengklasifikasikan informasi yang ada di organisasinya sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang ada di Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik. Sehingga proses uji konsekuensi belum terjadi dalam kegiatan Biro Humas.

*“cuma sekarang ini kita meminta masing-masing SKPD mengklasifikasikan informasi masing-masing dulu, baru serahkan ke kita. Memang mereka disuruh membentuk struktur PPID dulu, nah disuruh untuk mengklasifikasikan informasi tadi. Nah...jadi bila sudah klasifikasikan dikirim ke PPID utama terkumpul semua. Kemudian direkapkan lalu dibahas, benar tidak yang mereka bilang itu masuk yang dikecualikan atau tidak.”*

Proses dalam verifikasi informasi publik oleh Biro Humas dengan cara melakukan verifikasi terhadap Form Daftar Informasi Publik yang berasal dari PPID tiap-tiap SKPD lingkup Provinsi Kalsel. Verifikasi dilakukan dengan mengacu kepada Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik dan

Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010, setelah dilakukan verifikasi, maka di inventarisasi lagi informasi publik yang dikecualikan oleh SKPD untuk selanjutnya di bwa ke Tim Pertimbangan untuk di uji. Hasilnya yakni berupa Daftar Informasi Publik (DIP) dari PPID setiap SKPD akan ditetapkan oleh PPID utama melalui surat penetapan DIP, dengan persetujuan dari Sekretaris Daerah sebagai Atasan PPID, yang merupakan hasil dari penetapan DIP di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan.

Belum berjalannya inventarisasi informasi publik yang dikecualikan oleh SKPD dan Biro Humas, menurut Kepala Bagian Pengolahan Informasi, Zainuddin, diakibatkan oleh belum pahamiannya PPID pembantu dalam SKPD terhadap jenis informasi publik yang dikecualikan atau yang wajib diberikan serta boleh diberitahukan oleh masyarakat. Dalam upaya penerapan keterbukaan informasi publik, sengketa informasi merupakan permasalahan utama yang akan di hadapi oleh badan publik dalam pemerintahan apabila SKPD maupun Biro Humas belum memiliki Daftar informasi publik.

Kemudian menurut Kepala Biro Humas, Abdul haris Makkie, kedudukan Biro Humas sama seperti SKPD lain apabila menerima laporan sengketa informasi dapat bertindak langsung terhadap sengketa informasi yang terjadi di organisasinya sendiri, namun juga Biro Humas juga dapat ikut dalam menangani sengketa informasi yang terjadi di lingkup Sekretariat Daerah Provinsi Kalsel, khususnya yang melibatkan Gubernur, Wakil Gubernur dan Sekretaris Daerah. Hal ini dikarenakan tugas pokok dan fungsi Biro Humas sebagai pelayanan pada pimpinan dan karena keberadaannya pula yang berada di bawah Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan.

“Apabila yang dipersengketakan atau dipermasalahkan SK (Surat Keputusan) Gubernur, SK Gubernur menyangkut SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) lain, nah itu kita ikut turun. Tapi secara teknis kan mereka harus terlibat si SKPDnya sendiri, mengapa SK itu muncul, mengapa kebijakan ini muncul. Nah... apa backgroundnya apa. Nah itu

teknisnya ada di mereka, karena humas ini pelayanan Sekretariat Daerah.”

Karena perangkat Sekretariat Daerah tidak berjalan sendiri, maka ketika ada laporan sengketa informasi, unit kerja atau instansi yang terkait langsung dengan materi yang dipersoalkan ikut juga terlibat dalam penyelesaian bersama dengan Biro Humas. Namun seperti yang telah diketahui sebelumnya sampai penelitian ini dilakukan belum pernah ada terjadi sengketa informasi menyangkut Biro Humas maupun pimpinan dalam lingkup Sekretariat Daerah (Gubernur, Wagub dan Sekretaris Daerah). Namun apabila terjadi laporan seperti itu di dalam organisasi Biro Humas, maka penyelesaiannya harus dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku dalam peraturan perundang-undangan.

“Selama dibentuk itu belum ada laporan sengketa informasi disini. Kalaupun ada maka penyelesaiannya sesuai dengan prosedur yang berlaku artinya di selesaikan internal Humas terlebih dahulu baru biasanya pelaporan ke KI (Komisi Informasi).”

Ditambahkan oleh Kepala Bagian Pengolahan Informasi, Zainuddin, dalam hal penyelesaian sengketa informasi, menurut Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP), hal tersebut merupakan wewenang dari Komisi Informasi Daerah (KID).

“Belum ada laporan sengketa informasi disini, kalo ada biasanya harus diselesaikan di dalam Humas dulu. Kalo kada (tidak) sepakat baru lari ke KI (Komisi Informasi), kan mereka yang urus sengketa bila ada dari masyarakat protes. Atau bisa jua (juga) kita yg belapor (melaporkan) karena informasi dari kita di salah gunakan atau data orangnya palsu.”

Ditambahkan oleh Kepala Bagian Pengolahan Informasi, Zainuddin, dalam hal penyelesaian sengketa informasi, menurut Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP), hal

tersebut merupakan wewenang dari Komisi Informasi Daerah (KID). Namun sebelum sampai pada KID, dalam UU KIP dijelaskan bahwa setiap pemohon informasi publik dapat mengajukan keberatan secara tertulis kepada atasan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) berdasarkan alasan sebagai berikut ; (1) penolakan atas permintaan informasi, (2) tidak disediakannya informasi berkala, (3) tidak ditanggapinya permintaan informasi, (4) permintaan informasi ditanggapi tidak sebagaimana yang diminta, (5) tidak dipenuhinya per permintaan informasi, (6) pengenaan biaya yang tidak wajar, dan atau (7) penyampaian informasi yang melebihi waktu yang diatur dalam Undang-Undang. Kemudian dijelaskan pada Pasal 36 ayat 2 atasan Pejabat atau PPID harus memberikan tanggapan atas keberatan yang diajukan oleh Pemohon Informasi Publik dalam jangka waktu paling lambat 30 hari kerja sejak diterimanya keberatan secara tertulis. Dari penjelasan Undang-Undang tersebut jelas bahwa langkah pertama ketika menghadapi sengketa informasi, badan publik yang dilaporkan harus menyelesaikan terlebih dahulu permasalahan tersebut secara internal kemudian apabila tidak menemui titik terang dikarenakan salah satu pihak tidak terpuaskan, maka akan dimediasi oleh Komisi Informasi Daerah (KID) sesuai dengan Pasal 37 ayat 1.

Sehingga pada dasarnya baik Biro Humas maupun unit kerja atau instansi lain akan menyelesaikan permasalahan ini secara mandiri terlebih dahulu dikarenakan semua SKPD atau instansi memiliki PPID yang menangani pelayanan informasi dalam organisasinya, setelah tidak mendapat jalan keluar maka permasalahan sengketa informasi merupakan hal yang harus ditangani oleh Komisi Informasi Daerah (KID).

Hal berbeda berlaku ketika sengketa informasi terjadi langsung pada unit kerja/ instansi atau SKPD lain seperti Dinas maupun Badan. Maka Biro Humas tidak dapat ikut campur atau mewakili dalam penyelesaian sengketa informasi yang dialami oleh Dinas atau Badan Provinsi Kalsel. Menurut Kepala Biro Humas Provinsi Kalsel, Abdul Haris Makkie, apabila sengketa informasi tersebut berada pada SKPD maka SKPD tersebutlah yang menyelesaikannya sendiri. Biro Humas selaku PPID

utama merupakan tempat untuk berkonsultasi SKPD dalam menghadapi dan upaya menyelesaikan permasalahan sengketa informasi di organisasinya.

“Tapi kalo menyangkut sengketa di SKPD itu tugasnya di SKPD sendiri. Kan mereka punya PPID sendiri, yang PPID utama hanya menghimpun data yang mungkin tersebar di SKPD, dijadikan satu disini (Biro Humas). tapi kalo sudah menyangkut teknis tidak mungkinlah kita bisa memberikan, ya SKPD sendiri harus menyelesaikannya. Paling-paling kita jadi tempatnya berkonsultasi apa yang harus mereka lakukan itu aja, jadi tidak semua, jadi mereka sendiri menyelesaikannya.”

Hal seperti diatas pernah terjadi pada kasus permintaan informasi yang melibatkan Dinas Pekerjaan Umum (PU) dan Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) Provinsi Kalsel. Namun menurut Kepala Bagian Pengolahan Informasi Biro Humas Provinsi Kalsel, Zainuddin, permasalahan yang terjadi pada Dinas PU dan Dispenda belum bisa dikatakan persoalan sengketa informasi, dikarenakan masih pada tahap awal yakni berupa permintaan informasi yang belum dipenuhi oleh pihak Dinas PU dan Dispenda, kemudian pemohon informasi memberikan surat keberatan atas penolakan dari Pihak Dinas PU kepada PPID Dinas PU dan Dispenda, sedangkan Komisi Informasi Daerah (KID) hanya mendapatkan tembusan dari surat tersebut. Sehingga KID belum berhak untuk turun tangan dalam permasalahan ini. Pada kasus seperti ini, posisi Biro Humas menjadi fasilitator proses pemecahan masalah tersebut yang berada di dalam pemerintahan tanpa berhubungan dengan pihak pemohon informasi. Biro Humas menjadi pihak yang diminta pendapatnya oleh kedua Dinas tersebut mengenai langkah awal penanganan permasalahan ini dan diminta saran serta masukan tanpa ikut mencampuri kebijakan yang akan diambil oleh Dinas terkait.

“Ada surat tembusan ke KI (Komisi Informasi), pernah minta informasi ke Dinas PU (Pekerjaan Umum) tentang e...

anggaran biaya pembangunan samsat lawan (dan) flyover. Jadi tembusan ke KI minta jawaban selama 10 hari kerja sesuai dengan petunjuk di Undang-Undang. Dinas PU ada telpon kesini, kaya apa (bagaimana) ini Pak? Ku bilang itu kewajiban badan publik. Tapi kan belum ada PPID katanya. Walaupun PPID itu belum ada dibentuk, di dinas badan tapi kewajiban badan publik untuk memberikan informasi yang diminta oleh masyarakat itu. Sepanjang informasi tersebut bukan yang dikecualikan. Info itu boleh lah. Kalo informasi dalam masih bentuk rencana atau proses itu termasuk dikecualikan, kalo sudah jadi ya wajib untuk diberikan informasi tersebut.”

Keberatan yang dilayangkan kepada Dinas PU dan Dispenda Provinsi Kalsel tersebut baru terjadi pada tahun 2015. Keberatan tersebut diungkapkan oleh salah satu Lembaga Sosial Masyarakat (LSM) di Banjarmasin, yakni Lembaga Komunitas Untuk Demokrasi (LKOMDEK) Banjarmasin. Melalui surat dengan nomor 19/DEM/III/2015, LKOMDEK mempermasalahkan permintaan informasi yang tidak kunjung dijawab oleh Dinas PU dan Dispenda Provinsi Kalsel. Permintaan ini berkaitan dengan pekerjaan pembangunan jembatan Fly Over dan kantor baru Samsat di Banjarmasin. Sampai pada penelitian ini selesai dilakukan, Dinas PU dan Dispenda menurut Zainuddin masih belum memberikan jawaban.

Hal ini dikarenakan baik Dinas PU dan Dispenda merasa tidak yakin apakah informasi yang diminta tersebut dapat diberikan atau masuk dalam pengecualiaan. Namun Biro Humas yang dimintai masukannya oleh kedua Dinas tersebut menyatakan bahwa informasi yang diminta merupakan informasi publik dan berhak diketahui oleh pemohon informasi. Melihat dari kenyataan di atas, terlihat jelas bahwa baik Dinas PU dan Dispenda belum mengerti dan menjalankan tugasnya sebagai PPID di dalam organisasinya, hal tersebut juga dibenarkan oleh Zainuddin yang mengatakan bahwa banyak SKPD di pemrov Kalsel belum memiliki struktur PPID di organisasinya dan belum juga menjalankan

perintah Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik.

Keterlibatan Biro Humas dalam manajemen puncak terkait keterbukaan informasi publik belum terjadi terutama dalam hal verifikasi dan inventarisasi informasi publik yang dikecualikan untuk dilakukan uji konsekuensi. Selain itu Biro Humas sebagai PPID utama juga belum melaksanakan verifikasi dan inventarisasi untuk organisasinya sendiri, ini menjadi kelemahan bagi Biro Humas sebagai PPID utama dan sebagai bagaian dari unit kerja Provinsi Kalsel. Kemudian dalam penyelesaian sengketa informasi hanya sengketa yang terjadi dalam lingkup tugas pokok dan fungsi dari Biro Humas. Dalam hal ini Biro Humas hanya menangani permasalahan sengketa informasi yang terjadi di lingkup pimpinan atau Sekretariat Daerah Provinsi Kalsel, sehingga dapat terlibat dalam tim manajemen puncak yakni pimpinan (Gubernur, Wagub dan Sekretaris Daerah).

Sedangkan SKPD lain merupakan SKPD mandiri yang memiliki PPID sendiri, PPID tersebut telah dibentuk sehingga permasalahan sengketa informasi dapat diselesaikannya, peran Biro Humas hanyalah sebagai tempat konsultasi bagi SKPD. Oleh karena itulah PPID pembantu setiap SKPD perlu dibentuk agar dapat menyeimbangkan dalam penerapan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik dan Biro Humas selaku PPID utama seharusnya menunjukkan kemampuannya dalam mengelola informasi publik yang dimulai dari organisasinya terlebih dahulu. Dari penjelasan tersebut didapat bahwa Biro Humas tidak mampu memiliki akses koalisi dominan dalam organisasi yang ditandai dengan sejauh mana praktisi berpartisipasi dalam manajemen puncak seperti yang dikemukakan oleh Dozier (1995). Hal ini dikarenakan Biro Humas dianggap hanyalah sebatas pelayanan pada pimpinan dalam Sekretariat Daerah yang masukan maupun keputusan yang dibuatnya tidak memiliki implikasi penuh pada SKPD lain

#### **IV. KESIMPULAN DAN SARAN**

##### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pada penelitian yang telah dilakukan terkait peran Biro Humas dalam

keterbukaan informasi publik, Biro Humas secara umum masih belum memiliki peran yang kuat dalam pemerintahan untuk menerapkan keterbukaan informasi publik, padahal dalam posisinya sebagai PPID utama seharusnya banyak yang dapat dilakukan agar memancing SKPD lain bergerak cepat terhadap keterbukaan informasi tersebut.

Hal tersebut didasarkan pada pelaksanaan dimensi peran tidak dijalankan penuh oleh Biro Humas dan dalam kegiatannya, Humas tidak didukung penuh oleh organisasi, keterbatasan sumber daya manusia dan praktik komunikasi yang tidak mengedepankan keterbukaan dan interaktivitas dari pemerintah ke publik sehingga Biro Humas dapat dikatakan belum memiliki peranan yang menonjol dan aktif dalam pemerintahan terkait dengan pelaksanaan keterbukaan informasi publik.

Biro Humas tidak memenuhi peran sebagai expert Prescriber dalam kegiatan yang dilakukannya. Sementara itu peran problem solving process facilitator tidak ada terlihat pada Biro Humas, hal ini dikarenakan Biro Humas belum menjalankan kegiatan verifikasi dan inventarisasi informasi untuk didiskusikan oleh pimpinan tingkat atas. Kegiatan verifikasi akan dilakukan apabila daftar informasi publik dari SKPD telah dikumpulkan pada Biro Humas, namun sampai saat penelitian dilakukan SKPD belum mengumpulkan semua daftar informasi publik diorganisasinya pada Biro Humas.

Selain itu penelitian ini mendapati bahwa Biro Humas lemah dalam menjalankan posisinya sebagai PPID utama. Hal ini terbukti dari masih minimnya rencana program kegiatan terkait dengan posisinya sebagai PPID utama maupun yang terkait dengan keterbukaan informasi publik.

Kegiatan yang ada sejak tahun 2012 hingga 2014 hanya berupa kegiatan umum dan biasa atau masih terpatok pada fungsi awal Biro Humas pelayanan pada pimpinan yang bearda ditingkat Sekretariat Daerah. Kegiatan yang adapun tanpa diikuti adanya rencana program kerja yang jelas berisi strategi-strategi percepatan keterbukaan informasi publik agar segera terlaksana di semua SKPD.

##### **B. Saran**

Biro Humas Provinsi Kalimantan Selatan dapat memanfaatkan sumber daya manusia yang sudah ada untuk memiliki kemampuan menjalankan tugas sebagai Humas pemerintah maupun PPID utama di Provinsi Kalsel, mengingat tidak meratanya koordinasi antar bagian pada Biro Humas. selanjutnya Biro Humas harus segera mungkin merencanakan program kegiatan beserta strategi-strategi yang berkesinambungan untuk percepatan keterbukaan informasi publik.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dr.Phil Ana Nadhya Abrar,M.E.S dan Drs. I Gusti Ngurah Putra, M.A, yang telah banyak membantu untuk menyelesaikan tulisan ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Trisulo, E., 2014. *Perlunya Grand Design Keterbukaan Informasi Publik*, [online] 04 Februari. Tersedia di: <<http://www.komisiinformasi.go.id/news/view/perlunya-grand-design-keterbukaan-informasi-publik>>
- Dia, 2015. Tak Ada Data Gagal Lelang. *Banjarmasin Post*, [online] 9 Januari. Tersedia di: <<http://banjarmasin.tribunnews.com/2015/01/09/tak-ada-data-gagal-lelang>>
- Anon, 2015. Menutupi Informasi Pulik. *Banjarmasin Post*, [online] 10 Januari. Tersedia di: <<http://banjarmasin.tribunnews.com/2015/01/10/menutupi-informasi-publik>>
- Kemendagri, 2013. *Rekapitulasi SK PPID Provinsi Se-Indonesia*. [pdf] Kementerian Dalam Negeri. Tersedia di: <[http://www.kemendagri.go.id/media/filemanager/2013/10/01/p/p/ppid\\_prov\\_se\\_indonesia.pdf](http://www.kemendagri.go.id/media/filemanager/2013/10/01/p/p/ppid_prov_se_indonesia.pdf)>
- Kominfo, 2014. *Rekapitulasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Pada Badan Publik Negara*. [pdf] Kementerian Komunikasi dan Informatika. Tersedia di: <<https://ppidkemkominfo.files.wordpress.com/2014/07/tabel-rekap-ppid-per-1-juli-2014.pdf>>
- Welkinson, D., 2012. *Peran Humas Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Dalam Upaya Implementasi Undang-Undang No.14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik*. Sarjana. Universitas Indonesia. Tersedia di: <<http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20289266-S-David%20Welkinson.pdf>>
- Hidayati, T., 2014. *Peran Humas Dalam Implementasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik di Badan Publik (Studi Kasus Pada Badan Pemeriksa Keuangan RI)*. Sarjana. Universitas Gadjah Mada. Tersedia di: <[http://etd.repository.ugm.ac.id/index.php?mod=penelitian\\_detail&sub=PenelitianDetail&act=view&typ=html&buku\\_id=69733](http://etd.repository.ugm.ac.id/index.php?mod=penelitian_detail&sub=PenelitianDetail&act=view&typ=html&buku_id=69733)>
- Creswell, J. W., 2003. *Research Design: Qualitative and Quantitative Approaches*. Penerjemah oleh Budiman, A., Hasbroto, B., dan Chryshnanda. Jakarta: KIK Press.
- Lee, M., Neeley, G., Steward, K., 2012. *Practice of Government Public Relations*. London: CRC Press.
- Yin, R. K. 2014. *Studi Kasus: Desain dan Metode*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Botan, Carl H, Vincent, Hazleton. 2009. *Public Relations Theory II*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc, Publishers
- Boundreaux, Jill. 2005. *A Quantitative Assesment of Public Relations Practitioners Perceptions of their Relationship with the Organization they Represent*. Graduate Theses & Dissertations: University of South Florida
- Castelli, Joelle Wiley. 2007. *A Quantitative Assesment of Government Public Relations Practitioners Role & Public Relations Model Usage*. Graduate Theses & Dissertations:

University of South Florida

- Chen, Ni. 2009. 'From Propaganda to Public Relations: Evolutionary Change in the Chinese Government'. *Asian Journal of Communication*, 13:2, 96-121
- Cucciniello, M & Nasi, G. 2014. 'Transparency for Trust in Government, How Effective is Formal Transparency?'. *International Journal of Public Administration*, 13-37,911-921
- Cutlip, Scott M., Allen H. Center, dan Glen M. Broom. 2006. *Effective Public Relations*. Edisi Kesembilan. Terjemahan. Jakarta: Kencana
- Dozier, D. M & Broom, G.M. 1995. Evolution of the manager role in public relations practice. *Journal of Public Relations Research*, 7(1), 3-26
- Dozier, D. M., Grunig, L. A., & Grunig, J. E. (1995). *The manager's guide to excellence in public relations and communications management*. Mahwah, NJ: Lawrence Earlbaum Associates, In
- Graham, Melissa. 2014. 'Government Communication in the Digital Age: Social Media's Effect on Local Government Public Relations'. *Public Relations Inquiry*, Vol.3 (3)
- Grunig, J. E. 2001. *The Role of Public Relations in Management and it's Contribution to Organizational & Societal Effectiveness*. Speech Delivered in Taipei, Taiwan ([http://www.instituteforpr.org/wp-content/uploads/2001\\_PRManagement.pdf](http://www.instituteforpr.org/wp-content/uploads/2001_PRManagement.pdf))
- Grunig, J.E. & Hon, L. 1999. *Guidelines for measuring Relationships in Public Relations*. The Institute for Public Relations ([http://www.instituteforpr.org/wp-content/uploads/Guidelines\\_Measuring\\_Relationships.pdf](http://www.instituteforpr.org/wp-content/uploads/Guidelines_Measuring_Relationships.pdf))
- Kelleher, Tom. 2001. 'Public Relations Roles & Media Choices'. *Journal of Public Relations Research*, 13 (4), 303-320
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Laskin, Alexander. 2009. 'The Evaluation of Model of Public Relations : an Outsider's Perspective'. *Journal of Communication Management Vol. 13 No.1*, 37-50
- Lee, Mordecai. 2009. 'The Return of Public Relations to the Public Administration Curriculum?'. *Journal of Public Affairs Education Vol. 15(4)*, 515-533
- Lee, M, Neeley, G, Steward, K. 2012. *Practice of Government Public Relations*. London: CRC Press
- Liu, B. F, Horsley, J, S. 2007. 'The Government Communication Decision Wheel: Toward a Public Relations Model for the Public Sector'. *Journal of Public Relations Research*, 19:4,377-393
- Liu, B. F, Horsley, J, S, Levenshus, A, B. 2010. 'Government and Corporate Communication Practices : do the Differencies Matter?'. *Journal of Applied Communication Research*, 38:2, 189-213
- Moleong, Lexy. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya
- Moss, D, Newman, A, Desanto, B. 2005. 'What do Communication Managers do? Defining & Refining the core Elements of Management in Public Relations/ Corporate Communication Context'. *Journal J & MC Quarterly*, Vol.82, No.4
- Narendra, Pitra. 2008. *Metodologi Riset Komunikasi : Panduan Untuk Melaksanakan Penelitian Komunikasi*. Yogyakarta: BPPI & PKMBP
- Putra, I Gusti Ngurah. 1999. *Manajemen Hubungan Masyarakat*. Yogyakarta: UAJ Yogyakarta
- Putra, I. Gusti Ngurah. 2004. *Public Relations Untuk Pemerintah Daerah: Tantangan Baru dalam*

Alam Demokrasi. Dalam *Koalisi Dominan: Refleksi Kritis Atas Peran dan Fungsi Public Relations Dalam Manajemen*. Jakarta: BPP Perhumas

Vos, M. & Westerhoudt, E. (2008), 'Trends in Government Communication in The Netherlands'. *Journal of Communication Management*, Volume 12, Issue 1, pp. 18-29

Yin, R. K. 2014. *Studi Kasus: Desain dan Metode*. Jakarta: Raja Grafindo Persada