

## OPTIMALISASI FUNGSI *PUBLIC RELATIONS* DALAM MENDORONG PARTISIPASI PUBLIK

Dewi Nila Utami<sup>1</sup>, Sarmiati<sup>2</sup>, Elva Ronaning Roem<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Andalas, Jln. Situjuh, Jati Baru Kec. Padang Timur, Padang  
Sumatera Barat - 25129

e-mail: [dewi.nilautami@gmail.com](mailto:dewi.nilautami@gmail.com).

Submitted: 1 April 2020	Accepted: 22 Mei 2020	Published: 30 Juni 2020
-------------------------	-----------------------	-------------------------

Website: <https://e-journal.umc.ac.id/index.php/jike>

### Abstract

*The progress of a city is inseparable from a good collaboration between the government and its citizens. UPIAK (Advocacy and Complaints Information Services Unit) is an application that was launched by the Pariaman Government in order to receive complaints and also capture aspirations and participation from the community. All complaints and aspirations are responded to and are expected to create a more advanced Kota Pariaman. Even so, the UPIAK application has not been fully utilized by the community in the City of Pariaman. As public relations government of the City of Pariaman, the Office of Communication and Information is fully responsible for the success or failure of the application in growing community participation in Kota Pariaman. This study aims to determine the extent to which the ASN Office of Communications and Information Technology Pariaman City implements public relations measures in managing the UPIAK application and analyzes the obstacles that occur in the application of the UPIAK application in order to encourage public participation. The study was conducted using qualitative descriptive research methods. The results showed that first, the Office of Communication and Information Pariaman through UPIAK has not been able to capture the maximum aspirations of the community. Second, the obstacles that occur are technical and non-technical such as servers that often die or go down, the numbers used for complaints are time-limited and must be extended, lack of coordination between the sections within the Pariaman City Communication and Information Office itself responsible, as well as complaints which cannot be responded quickly because it is not the authority of the City Government of Pariaman.*

**Keywords:** *public relations, the function of public relations, public participation*

### Abstrak

Kemajuan sebuah kota tidak terlepas dari sebuah kerjasama yang baik antara pemerintah dan warganya. UPIAK (Unit Pelayanan Informasi Advokasi dan Keluhan) adalah aplikasi yang diluncurkan oleh Pemko Pariaman dalam rangka menerima keluhan dan juga menjaring aspirasi serta partisipasi dari masyarakat. Semua keluhan dan aspirasi

direspons dan diharapkan dapat mewujudkan Kota Pariaman yang lebih maju. Meskipun begitu, aplikasi UPIAK belum dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat di Kota Pariaman. Sebagai *public relations* pemerintah Kota Pariaman, Dinas Komunikasi dan Informatika bertanggung jawab penuh atas berhasil atau tidaknya aplikasi tersebut dalam menumbuhkan partisipasi masyarakat Kota Pariaman. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana ASN Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pariaman menerapkan langkah-langkah *public relations* dalam pengelolaan aplikasi UPIAK serta menganalisis hambatan yang terjadi dalam penerapan aplikasi UPIAK tersebut dalam rangka mendorong partisipasi publik. Penelitian yang dilakukan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa pertama, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pariaman melalui UPIAK belum mampu menjangkau aspirasi masyarakat secara maksimal. Kedua, hambatan yang terjadi bersifat teknis dan non teknis seperti server yang sering mati atau down, nomor yang dipakai untuk pengaduan tersebut terbatas waktu dan harus diperpanjang, kurangnya koordinasi antara bagian di dalam Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pariaman itu sendiri yang bertanggung jawab, serta keluhan yang tidak bisa direspons dengan cepat karena bukan kewenangan Pemerintah Kota Pariaman.

**Kata kunci:** *public relations, fungsi public relations, partisipasi publik*

## I. Pendahuluan

*Public relations* merupakan salah satu bagian terpenting dari sebuah organisasi. Namun dalam beberapa organisasi terutama instansi pemerintahan, kehadiran *public relations* atau humas cenderung tidak diperhitungkan. Hal ini disebabkan oleh adanya stigma dari beberapa pihak bahwa humas adalah bagian yang hanya bertugas meliput, membuat *news release* serta mempromosikan kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah.

Menurut Rex F. Harlow (dalam Cutlip: 2006), *public relations* adalah fungsi manajemen khusus yang membantu membangun dan menjaga lini komunikasi, pemahaman bersama, penerimaan mutual dan kerjasama antara organisasi dan publiknya, *public relations* dalam hal ini adalah sebagai sistem peringatan dini (*early warning*) untuk mengantisipasi arah perubahan (*trends*), *public relations* melibatkan manajemen problem atau manajemen isu, *public relations* juga membantu manajemen agar tetap responsif dan mendapat informasi terkini tentang opini publik, *public relations* mendefinisikan dan menekankan tanggung jawab manajemen untuk melayani kepentingan publik, *public relations* membantu manajemen tetap mengikuti perubahan dan memanfaatkan perubahan secara efektif, dan *public relations* menggunakan riset dan komunikasi yang sehat dan etis sebagai alat utamanya. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa *public relations* adalah penghubung antara organisasi dengan publiknya. Untuk menjadi penghubung, *public relations* harus benar-benar memahami tujuan organisasi, serta latar belakang dan keinginan publik yang menjadi sasarannya. *Public relations* juga harus mampu mengkomunikasikan tujuan tersebut kepada publik secara efektif agar dapat diterima sehingga tujuan organisasi dapat terwujud.

Hal ini sejalan dengan konsep-konsep *public relations* dalam penerapannya yang telah dibuktikan oleh para peneliti sebelumnya. *Public relations* harus melalui suatu proses *fact finding*, yakni mencari fakta atau penelitian terhadap opini atau persepsi publik dalam kaitannya dengan suatu kebijakan. Seringkali kita mendengar dan lihat, publik yang melakukan demonstrasi terkait dengan penolakan terhadap kebijakan yang telah diputuskan oleh organisasi karena dianggap tidak adil dan tidak berpihak kepada orang banyak. Dalam hal ini, peran aktif seorang *public relations* sangat dibutuhkan.

Sehubungan dengan kebijakan yang telah diambil oleh organisasi, seorang *public relations* harus menajamkan mata dan telinga terhadap lingkungan sekitarnya. Hal ini dilakukan dalam rangka mendapatkan fakta yang dibutuhkan atau waspada terhadap kemungkinan negatif atau demonstrasi yang akan timbul jika kebijakan yang dikeluarkan tidak sesuai dengan keinginan publik. Hal negatif ini bisa terjadi kapanpun dan tidak terduga. Oleh karena itu, seorang *public relations* harus siaga 24 jam dan harus awas dengan lingkungan sekitarnya sehingga kemungkinan negatif tersebut dapat dihindari. Begitu besarnya peran dan fungsi *public relations* dalam sebuah organisasi termasuk dalam instansi pemerintah, mengharuskan *public relations* memiliki kecakapan dan kemampuan dalam manajemen isu ataupun perencanaan dalam komunikasi.

Menurut Putra (2017), setidaknya ada dua tantangan yang dihadapi oleh humas pemerintah saat ini dibandingkan beberapa dekade lalu, yaitu demokratisasi politik dan perkembangan teknologi komunikasi. Demokratisasi politik ini telah menciptakan suatu sistem dimana publik baik media maupun masyarakat bisa ‘berteriak’ melawan pemerintah. Ketika terdapat kebijakan yang tidak sesuai dengan aspirasi warga, media seringkali membangun sikap bermusuhan kepada pemerintah yang juga berpengaruh pada penilaian masyarakat terhadap pemerintah. Perkembangan teknologi komunikasi sudah merambah pada tahapan *new media*. Teknologi media baru (*new media*) ini mempunyai karakteristik yang berbeda dibandingkan dengan media lama (*old media*). Dalam media baru, batas antara penerima dan pembuat pesan menjadi kabur. Kehadiran media baru dalam ranah kehidupan sehari-hari mempengaruhi interaksi informal masyarakat, struktur kelembagaan, dan rutinitas profesional secara drastis dan dramatis.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pariaman yang bertindak sebagai *public relations* pemerintah telah mencoba menerapkan pola komunikasi dua arah antara pemerintah dengan masyarakatnya melalui dunia *virtual*, yakni dengan membuat sebuah Aplikasi UPIAK (Unit Pelayanan Informasi, Advokasi dan Keluhan). Aplikasi ini ditujukan untuk menampung aspirasi atau keluhan masyarakat ataupun *stakeholdernya* yang lain. Kehadiran aplikasi ini diharapkan mampu meningkatkan rasa peduli dan partisipasi masyarakat untuk kemajuan Kota Pariaman.

Aplikasi ini telah ada semenjak tahun 2017. Namun sampai Maret 2019 hanya sedikit masyarakat Kota Pariaman yang ikut berpartisipasi baik dalam hal menyampaikan aspirasi berupa ide, gagasan, saran, dukungan ataupun keluhan melalui aplikasi ini. Jika dipersentasekan, kurang dari 5% masyarakat yang ikut berpartisipasi

dalam aplikasi ini. Padahal aplikasi ini telah disosialisasikan kepada masyarakat melalui kegiatan seminar.

Berdasarkan data yang didapatkan dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pariaman, hanya sedikit masyarakat yang menyampaikan keluhan, pertanyaan, saran dan dukungan kepada Pemerintah Kota Pariaman. Sejatinya, internet menghubungkan aplikasi-aplikasi dengan masyarakat sehingga dapat tercipta komunikasi dua arah antara pemerintah dengan masyarakatnya tanpa batas ruang dan waktu. Tidak hanya itu, internet juga difungsikan sebagai sarana untuk menyebarluaskan informasi tentang program-program pemerintah daerah ataupun informasi lainnya yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat untuk kesehariannya.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: bagaimana ASN Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pariaman menerapkan langkah-langkah *public relations* dalam pengelolaan aplikasi UPIAK serta menganalisis hambatan yang terjadi dalam penerapan aplikasi UPIAK tersebut dalam rangka mendorong partisipasi publik.

Penelitian tentang humas pemerintah telah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Beberapa dari mereka dijadikan referensi oleh peneliti untuk melakukan penelitian selanjutnya. Melisa Thomas dkk (2017) menemukan bahwa teknologi dan informasi yang berkembang pesat, menuntut tenaga kerja di bagian humas Pemerintah untuk lebih professional. Dengan adanya perkembangan teknologi dan informasi tersebut, maka tidak bisa dipungkiri lagi bahwa informasi telah menjadi suatu kebutuhan publik. Namun pelayanan informasi publik yang dilakukan melalui berbagai media baik media lama maupun baru, belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan yang diharapkan oleh organisasi. Hal ini dikarenakan kurangnya sumber daya manusia di bagian humas dalam koordinasi pengumpulan data untuk diolah menjadi berita atau pesan yang akan disampaikan kepada publik serta sarana yang kurang mendukung pelaksanaan tugas aparatur humas tersebut.

Meranti dan Irwansyah (2018) menyimpulkan bahwa transformasi praktik hubungan masyarakat atau kehumasan digital tidak luput dari adanya kontribusi industri 4.0 melalui penetrasi teknologi. Dengan adanya perubahan cara dalam hal aktivitas hubungan masyarakat yang digital, tidak serta merta menghilangkan jejak pada cara-cara humas konvensional. Dengan kata lain, semuanya berfungsi untuk saling melengkapi meskipun ada yang lebih mendominasi dan membutuhkan analisis terlebih dahulu jika ingin menerapkan salah satu strategi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Dini Safitri (2016) menunjukkan bahwa peran humas pemerintahan dalam penerapan *good governance*, masih menjadi pertanyaan publik yang sangat ramai diperdebatkan di media sosial. Publik seringkali mempertanyakan fokus kinerja humas pemerintahan, apakah mengomunikasikan semua program pemerintahan dengan berasaskan ketulusan dan kebenaran untuk kepentingan rakyat, dari rakyat dan untuk rakyat atau malah hanya sebagai *press agent* yang lebih banyak mengelabui publik dengan pencitraan semu.

## II. Tinjauan Pustaka

### A. *Public relations*

Pengertian *public relations* telah banyak dikemukakan oleh para ahli. John E. Marston (dalam Kriyantono: 2008, 4) mengemukakan bahwa *public relations* adalah kegiatan komunikasi persuasif yang terencana dan didesain untuk mempengaruhi publik yang signifikan. Denny Griswold (dalam Nova: 2011, 43) menyatakan bahwa hubungan masyarakat (*public relations*) adalah fungsi manajemen yang mengevaluasi sikap publik, mempelajari kebijakan dan prosedur individual atau organisasi sesuai dengan kepentingan publik, dan menjalankan program untuk mendapatkan pemahaman dan penerimaan publik. Grunig & Hunt (dalam Kriyantono: 2008, 5), juga mengungkapkan makna *public relations* sebagai manajemen komunikasi antara organisasi dengan publiknya. Menurut Cutlip, Center & Broom (2006, 6) *public relations* adalah fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan publik yang memengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi tersebut. Dari beberapa pengertian di atas dapat dipahami bahwa *public relations* memainkan peran yang sangat penting terutama dalam hal manajemen komunikasi persuasif antara organisasi dengan publiknya baik internal maupun eksternal.

Dalam menjalankan perannya tersebut, Dozier & Broom (dalam Ruslan 2014: 20) membagi peran *public relations* kedalam empat kategori yaitu: penasehat ahli, fasilitator komunikasi, fasilitator proses pemecahan masalah, dan teknisi komunikasi. Dalam menjalankan peran sebagai penasehat ahli, seorang praktisi *public relations* memiliki pengalaman dan kemampuan tinggi dalam mencarikan solusi dalam penyelesaian masalah antara organisasi dengan publiknya. Sebagai fasilitator komunikasi, praktisi *public relations* bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal mendengarkan apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya. Mereka menjaga hubungan komunikasi dua arah antara organisasi dengan publiknya dengan menyingkirkan hambatan dalam hubungan tersebut dan menjaga agar saluran komunikasi tetap terbuka. Berperan sebagai fasilitator proses pemecahan masalah, praktisi *public relations* akan bekerja dalam suatu tim dan berkolaborasi dengan manajer lain untuk mendefinisikan dan memecahkan masalah. Berikutnya adalah peran *public relations* sebagai teknisi komunikasi. Berbeda dengan tiga peran sebelumnya, peranan *public relations* sebagai teknisi komunikasi menjadikan praktisi *public relations* sebagai *journalist in resident*. Teknisi komunikasi biasa ditugaskan untuk menulis dan mengedit *newsletter* yang ditulis oleh pegawai lainnya, menulis *news release* dan *feature*, mengembangkan *content* web, menangani kontak media.

Lebih lanjut Edward L. Bernay (dalam Ruslan 2014: 18) menyebutkan bahwa *public relations* memiliki tiga fungsi utama yaitu: memberikan penerangan kepada masyarakat, melakukan persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat secara langsung, berupaya untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan suatu lembaga sesuai dengan

sikap dan perbuatan masyarakat atau sebaliknya. Ketiga fungsi ini dapat dijalankan oleh praktisi *public relations* secara bersamaan karena pada dasarnya ketiga fungsi ini memiliki keterkaitan secara utuh (*holistic*). Begitu pentingnya fungsi dan peranan *public relations* dalam sebuah organisasi termasuk pemerintahan, mengharuskan organisasi untuk memiliki praktisi *public relations* yang berkompoten demi tercapainya citra positif dan tujuan dari organisasi tersebut.

## **B. Partisipasi publik**

Terdapat beberapa definisi terkait partisipasi publik diantaranya menurut Mc Gregor (dalam Rathnakar: 2012), partisipasi pada dasarnya adalah menciptakan peluang dalam kondisi yang sesuai bagi orang untuk mempengaruhi keputusan yang akan memengaruhi mereka. Davis (dalam Rathnakar: 2012) mengungkapkan bahwa partisipasi adalah keterlibatan mental dan emosional seseorang dalam situasi kelompok yang mendorongnya untuk berkontribusi pada tujuan dan berbagi tanggung jawab. Partisipasi menyiratkan usaha yang dirancang untuk melibatkan individu dalam proses pengambilan keputusan lembaga. Keterlibatan yang mungkin dilakukan oleh individu tersebut adalah dalam bentuk inisiasi, perumusan dan implementasi keputusan dalam lembaga. Konsepnya juga bisa dipahami dalam hal pendekatan baru untuk industri dan masyarakat di mana orang tertarik dengan pengambilan keputusan yang berhubungan langsung dengan mereka (Rathnakar: 2012)

Selanjutnya, Siagian (dalam Sagita: 2016) menegaskan bahwa partisipasi itu ada yang bersifat aktif dan ada juga partisipasi yang bersifat pasif. Partisipasi pasif berarti bahwa dalam sikap, perilaku dan tindakannya, individu tidak melakukan hal-hal yang mengakibatkan terhambatnya suatu kegiatan pembangunan. Sedangkan partisipasi aktif adalah turut memikirkan nasib sendiri dengan memanfaatkan lembaga-lembaga sosial dan politik yang ada di masyarakat sebagai saluran aspirasinya. Partisipasi aktif juga dicirikan dengan adanya kesadaran bermasyarakat dan bernegara yang tinggi dengan tidak menyerahkan nasib kepada orang lain, seperti kepada pimpinan, kelompok masyarakat, baik yang sifatnya formal maupun informal; memenuhi kewajiban sebagai warga negara yang bertanggung jawab seperti membayar pajak secara jujur serta berkewajiban lainnya; ketaatan kepada berbagai peraturan perundang-undangan yang berlaku dan kerelaan melakukan pengorbanan yang dituntut oleh pembangunan demi kepentingan bersama yang luas dan penting.

Menurut Conyers (dalam Sagita: 2016), partisipasi masyarakat memiliki arti sangat penting dalam pelaksanaan pembangunan. Pertama, masyarakat merupakan sumber informasi yang memberikan gambaran tentang kondisi dan kebutuhan daerah setempat. Kedua, masyarakat akan lebih percaya kepada program kegiatan pembangunan bilamana mereka dilibatkan dalam perencanaan sehingga akan timbul rasa tanggung jawab dan kepedulian untuk menyukseskan pelaksanaannya karena adanya rasa memiliki terhadap program dan kegiatan tersebut. Ketiga, keterlibatan masyarakat sebagai bentuk terlaksananya hak demokrasi untuk turut serta menentukan dan memantau terlaksananya pembangunan.

Conyers (dalam Sagita: 2016) juga menambahkan bahwa partisipasi masyarakat dapat muncul atas dasar inisiatif masyarakat itu sendiri. Dengan kata lain, masyarakat berpartisipasi atas kesadarannya sendiri untuk mendukung program pemerintah atau berinisiatif mewujudkan kondisi yang ia inginkan. Namun kadang kala, partisipasi masyarakat juga dapat terwujud apabila pemerintah meminta atau memaksa masyarakat untuk melakukannya. Partisipasi bentuk lain adalah keterlibatan masyarakat atas adanya timbal balik finansial atau karena adanya insentif, yakni partisipasi yang dilakukan masyarakat bukan atas kesadaran sendiri melainkan adanya iming-iming bayaran atau insentif tertentu apabila dilakukan.

Cohen dan Uphoff (dalam Sagita: 2016) membedakan partisipasi masyarakat atas 4 jenis yaitu: *participation in decision making*, *participation in implementation*, *participation in benefits* dan *participation in evaluation*. *Participation in decision making* dapat diartikan sebagai suatu bentuk keterlibatan masyarakat dalam memberikan masukan pemikiran terkait perencanaan program kerja dan keputusan-keputusan mengenai prioritas pembangunan. *Participation in implementation* merupakan keterlibatan masyarakat untuk ikut serta dalam mendukung terlaksananya pembangunan dengan berkontribusi dalam memberikan tenaga, bahan baku maupun finansial dengan memberikan sumbangan pembiayaan bagi terselenggaranya pembangunan. Bentuk *participation in benefits* merupakan bentuk keterlibatan masyarakat untuk turut menikmati dan memanfaatkan hasil-hasil pembangunan yang sudah terlaksana. Dengan adanya hasil-hasil pembangunan yang dapat dinikmati bersama, masyarakat diharapkan dapat berpartisipasi dalam menjaga, merawat, dan memelihara hasil-hasil pembangunan tersebut. Pemanfaatan hasil pembangunan tersebut secara bijak diharapkan dapat mengungkit daya kreatifitas masyarakat, kegiatan ekonomi dan mobilitas sosial, peningkatan kesejahteraan masyarakat, yang pada akhirnya dapat mencapai pembangunan yang lebih baik lagi. Berikutnya, *participation in evaluation* yakni bentuk partisipasi masyarakat melalui keikutsertaan mengawasi kegiatan dan menilai kinerja pembangunan serta hasil-hasilnya.

### **C. Model Empat Tahap Proses Kerja *Public relations***

Penelitian ini akan mencoba mengurai permasalahan kurangnya partisipasi publik dengan berlandaskan pada Model Empat Tahap Proses Kerja *Public relations* yang dikemukakan oleh Scott M. Cutlip, Allen H. Center dan Glen M. Broom. Model ini menjelaskan tahapan-tahapan yang harus dilakukan oleh praktisi *public relations* dalam membuat dan menyampaikan suatu kebijakan kepada masyarakat ataupun memecahkan masalah yang dihadapi. Pertama, praktisi *public relations* harus menganalisis situasi atau masalah. Tahapan ini mencakup penyelidikan dan memantau pengetahuan, opini, sikap dan perilaku pihak-pihak yang terkait dengan tindakan dan kebijakan organisasi. Pada tahap ini, praktisi *public relations* akan memulai penyelidikan dengan menyimpan suatu pertanyaan besar di benaknya yaitu “apa yang sedang terjadi saat ini?”

Kedua, tahapan penentuan strategi. Pada tahap ini, praktisi *public relations* mulai merencanakan dan membuat suatu keputusan terkait publiknya. Keputusan yang

diambil berkaitan dengan program atau kebijakan yang akan diluncurkan, sasaran yang akan dituju, tujuan kebijakan dan strategi yang akan digunakan. Ketiga, tahapan implementasi. Praktisi *public relations* mengambil tindakan terhadap rencana program atau kebijakan yang telah dibuat dengan cara mengkomunikasikannya kepada masyarakat. Pada tahap ini, praktisi *public relations* telah menentukan kapan dan bagaimana kebijakan tersebut disampaikan kepada publik. Keempat, tahap evaluasi. Pada tahap ini, praktisi *public relations* melakukan evaluasi atau penilaian terhadap persiapan, implementasi dan hasil dari program atau kebijakan tersebut. Jika program atau kebijakan tersebut dirasa kurang berhasil, praktisi *public relations* akan menganalisa apakah program tersebut telah tepat sasaran atau cara mengkomunikasikannya yang kurang tepat.

Adapun alasan penulis menggunakan model ini karena ketika pemerintah hendak menyampaikan suatu kebijakan baru kepada masyarakatnya, diperlukan sebuah perencanaan yang matang dengan memerhatikan kebutuhan dan opini yang berkembang di kalangan masyarakat. Jika kebijakan tersebut telah sesuai dengan yang diinginkan publik, tentunya publik akan menyambut baik kebijakan tersebut. Hal ini akan berlanjut pada tumbuhnya partisipasi dari publik.

### **III. Metode Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif dimulai dengan asumsi dan penggunaan kerangka penafsiran (teoritis) yang membentuk atau memengaruhi studi tentang permasalahan riset yang terkait dengan makna yang dikenakan oleh individu atau kelompok pada suatu permasalahan sosial atau manusia (Creswell: 2015, 59). Penelitian ini akan dilakukan dengan cara menggali informasi melalui wawancara langsung dengan beberapa ASN pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pariaman yang berhubungan langsung dengan perencanaan dan penyelenggaraan aplikasi UPIAK, observasi dan dokumentasi.

### **IV. Hasil dan Pembahasan**

Aplikasi UPIAK adalah sebuah aplikasi yang dibuat oleh Pemerintah Kota Pariaman dalam rangka menjangkau aspirasi, pengaduan ataupun pertanyaan dari masyarakat Kota Pariaman. Semua pengaduan ataupun pertanyaan ini akan ditindaklanjuti dan dijadikan sebagai dasar untuk pembangunan Kota Pariaman kedepannya. Dalam alur kerjanya, masyarakat mengirimkan SMS (short message service) dengan format tertentu ke nomor yang telah ditetapkan. SMS ini akan dibaca oleh admin UPIAK. SMS diteruskan kepada kepala dinas atau kantor yang berwenang menangani kasus yang diajukan atau ditanyakan masyarakat melalui SMS tersebut. Setelah kepala dinas membaca dan menindaklanjuti kasus tersebut, kepala dinas mengirim SMS balasan kepada admin UPIAK. Admin UPIAK membaca dan *memposting* tanggapan atas pertanyaan ataupun keluhan masyarakat tersebut pada web yang secara otomatis juga terkirim kepada masyarakat yang mengirimkan pertanyaan atau keluhan tersebut. Alur kerja ini tidak dibuatkan dengan jelas melalui sebuah Standar Operasional Prosedur (SOP).

Untuk penyelenggaraan aplikasi UPIAK ini, Pemerintah Kota Pariaman melalui Dinas Komunikasi dan Informatika telah mempersiapkan sarana dan prasarana serta sumber daya manusia. Meskipun begitu masih banyak kekurangan dalam pelaksanaannya. Seperti yang diungkapkan oleh informan-informan yang telah diwawancarai.

Informan Eri mengungkapkan bahwa ia beserta stafnya mulai ditugaskan untuk mengelola aplikasi UPIAK sejak awal tahun 2019 yang sebelumnya dilaksanakan oleh pejabat lainnya. Ia mengakui bahwa dalam penyelenggaraannya, aplikasi ini masih memiliki banyak kekurangan dan perlu penyempurnaan. Menurutnya, permasalahan pada aplikasi ini lebih kepada server dan provider yang sering *down* bahkan mati. Ia beserta stafnya hanya bertanggungjawab dalam hal menerima, meneruskan dan merespon pertanyaan ataupun keluhan dari masyarakat. Sedangkan, pembenahan atau perbaikan server dan provider berada di bawah kewenangan bidang penyelenggaraan e-government.

Selama aplikasi ini ia kelola, ada beberapa pertanyaan ataupun keluhan masyarakat yang berada di luar kewenangan Pemerintah Kota Pariaman untuk menjawabnya, seperti tentang pembenahan jalan raya yang menghubungkan antar kabupaten dan kota. Hal ini mengakibatkan susahnya pihak pengelola UPIAK untuk menjawab pertanyaan ataupun keluhan tersebut.

Semenjak dilakukannya promosi melalui baliho, spanduk dan media sosial pada akhir tahun 2018, Eri mengakui bahwa telah mulai banyak respon dari masyarakat baik dalam bentuk pertanyaan ataupun dukungan. Namun beberapa pertanyaan ini agak lambat direspon dikarenakan adanya masalah pada server dan provider yang mengakibatkan aplikasi UPIAK tidak berjalan. Hal ini agak menyulitkan bagi Eri untuk lebih gencar dalam mempromosikan aplikasi ini kepada masyarakat. Ia khawatir, jika masyarakat banyak mengirimkan pertanyaan ataupun keluhan namun tidak bisa direspon dengan baik dan cepat tentunya masyarakat akan kecewa.

Ia mengakui bahwa telah dilakukan beberapa kali rapat terkait kendala dalam pelaksanaan aplikasi UPIAK ini dan telah ditindaklanjuti oleh bidang yang bertanggung jawab terhadap kendala tersebut. Meskipun begitu, permasalahan yang sama selalu terjadi dan berulang yakni server dan provider yang sering *down*. Ia juga menegaskan bahwa dari bidang Informasi dan Komunikasi Publik (IKP) yang ditugaskan sebagai admin yang akan merespon semua pertanyaan masyarakat tersebut telah disiapkan. Tidak hanya itu, menurut Eri, bidang Informasi dan Komunikasi Publik juga telah mempersiapkan anggaran untuk mempromosikan aplikasi UPIAK ini kepada masyarakat baik melalui media elektronik, online, baliho, spanduk dan stiker dengan lebih gencar.

Banyaknya kendala yang dihadapi dalam pengelolaan aplikasi UPIAK ini juga dikemukakan oleh Dewi yang bertugas sebagai admin aplikasi UPIAK. Menurut Dewi, selama ia mengelola aplikasi UPIAK sejak awal tahun 2019, kendala yang sering

dihadapi adalah permasalahan jaringan dan lamanya waktu dalam merespon semua pertanyaan dan keluhan masyarakat tersebut. Kadang kala, kepala dinas lambat memberikan respon terhadap pertanyaan dan keluhan masyarakat tersebut. Admin dalam aplikasi UPIAK hanya berfungsi sebagai mediator, dalam artian ia hanya meneruskan sms yang dikirim masyarakat kepada kepala dinas yang berwenang untuk menindaklanjuti pertanyaan atau keluhan yang disampaikan. Jika terjadi kendala dalam pengelolaan aplikasi ini seperti tidak adanya jaringan karena keterlambatan dalam pembayaran kepada pihak telkom atau *server down*, maka Dewi langsung melaporkannya kepada Kepala Seksi Pengelolaan Komunikasi Publik sebagai atasan langsungnya.

Dewi juga mengakui bahwa pada bulan Maret kemarin, aplikasi UPIAK sempat mengalami masalah yang mengakibatkan aplikasi UPIAK tidak bisa diakses sama sekali oleh admin ataupun masyarakat. Ia juga mengeluhkan tentang seringnya server mengalami masalah. Jika server mati atau *down*, ia terpaksa harus menginstal ulang aplikasi UPIAK di komputer kerjanya. Berdasarkan hasil wawancara 22 April 2019, pada tahun 2019 telah ada sebanyak 6 pertanyaan dan 1 dukungan yang masuk dari masyarakat melalui aplikasi UPIAK.

Keluhan yang hampir sama juga dikemukakan oleh informan Iwan. Iwan adalah orang yang ditugaskan membuat aplikasi UPIAK pada tahun 2016. Ia telah mulai mengerjakan pembuatan aplikasi UPIAK ini sejak akhir tahun 2016 dan mulai diterapkan pada awal tahun 2017. Iwan mengakui bahwa pada tahun 2017, penyebaran informasi tentang aplikasi UPIAK ini kepada masyarakat belum maksimal. Hal ini mengakibatkan belum banyak masyarakat yang mengetahui tentang aplikasi UPIAK ini sehingga pertanyaan dan keluhan dari masyarakat yang masuk ke aplikasi UPIAK ini juga belum banyak.

Oleh karena itu, pada akhir tahun 2018 dilakukan evaluasi tentang aplikasi UPIAK ini. Sesuai dengan hasil evaluasi, pada akhir tahun 2018 promosi tentang aplikasi UPIAK ini telah banyak dilakukan sehingga pertanyaan dan pengaduan dari masyarakat telah mulai banyak bermunculan. Menurut Iwan sebagai tim teknis dalam pengelolaan aplikasi UPIAK, kendala yang dihadapi adalah seringnya listrik mati yang mengakibatkan server juga ikut mati. Oleh karena itu, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pariaman telah menyediakan genset yang akan membantu server agar tetap nyala meskipun listrik mati.

Iwan juga menyayangkan adanya keterlambatan dari kepala dinas yang berwenang untuk merespon pertanyaan dari masyarakat. Menurutnya hal ini terjadi karena belum adanya SOP (Standar Operasional Prosedur) yang jelas sehingga kita tidak mempunyai ketetapan berapa lamanya pertanyaan atau pengaduan masyarakat tersebut harus direspon.

Menurut Iwan evaluasi tentang aplikasi UPIAK ini dilaksanakan hanya ketika terjadi masalah dengan aplikasi tersebut. Ia lebih mengharapkan evaluasi untuk aplikasi

UPIAK dilaksanakan sekali tiga bulan, sehingga semua masalah tidak selalu ditujukan kepada tim teknis. Ia berharap semua anggota tim aplikasi UPIAK ini dapat saling bekerjasama dan tidak saling menyalahkan.

Informan Nofrizal juga mengakui tentang beberapa kendala yang dihadapi dalam penyelenggaraan aplikasi UPIAK tersebut. Nofrizal menjelaskan bahwa aplikasi UPIAK ini pada mulanya dibangun oleh Bagian Humas Setdako Pariaman setelah Wakil Walikota Pariaman melakukan studi banding ke salah satu daerah di Pulau Jawa pada tahun 2016. Padahal pada waktu itu, Dinas Perhubungan dan Kominfo Kota Pariaman telah membuat sebuah aplikasi LPM (Layanan Pengaduan Masyarakat) namun belum disampaikan kepada Walikota Pariaman sehingga belum sempat diterapkan. Ketika Dinas Perhubungan dan Kominfo berpisah kemudian Kominfo melebur dengan bagian Humas menjadi Dinas Komunikasi dan Informatika, maka diputuskanlah untuk menggunakan aplikasi UPIAK ini.

Sebelum aplikasi ini dibuat, masyarakat sering mengadu kepada pimpinan baik walikota maupun wakil walikota melalui SMS atau WA pribadi. Oleh karena itu, pimpinan mengharapkan adanya suatu wadah yang menampung aspirasi dan keluhan masyarakat tersebut. Dengan adanya aplikasi ini, semua aspirasi dan keluhan masyarakat tersebut dapat dikelola dengan baik. Aplikasi UPIAK ini diluncurkan dan disosialisasikan pada bulan Mei 2017 dengan mengundang tokoh masyarakat dan kepala desa se-Kota Pariaman. Setelah disosialisasikan kepada para tokoh masyarakat dan kepala desa ini, pemerintah Kota Pariaman berharap mereka yang hadir pada acara sosialisasi tersebut dapat menyampaikannya kepada kerabat, teman dan masyarakat di lingkungan sekitar mereka bahwa masyarakat Kota Pariaman telah memiliki wadah untuk menyampaikan pertanyaan atau keluhan.

Nofrizal mengakui bahwa dalam pengelolaan aplikasi UPIAK ini masih banyak kendala yang dihadapi. Sebenarnya kendala tersebut bisa diatasi dengan cepat karena telah ada pembagian tugas bagi semua pengelola dan penanggung jawab aplikasi UPIAK ini. Bidang Penyelenggaraan E-Government bertanggung jawab dalam pemeliharaan server. Jadi jika terjadi sesuatu dengan server UPIAK, ia beserta stafnya bertanggung jawab penuh untuk hal ini. Bidang yang lainnya yaitu Bidang Informasi dan Komunikasi Publik bertanggung jawab dalam menindaklanjuti dan memberikan respon atas pertanyaan atau keluhan masyarakat yang masuk. Tidak hanya itu, Bidang Informasi dan Komunikasi Publik juga bertanggung jawab dalam menyebarkan informasi tentang keberadaan aplikasi UPIAK ini kepada masyarakat di Kota Pariaman. Selanjutnya, masalah pembayaran limit kartu untuk nomor khusus aplikasi UPIAK menjadi tanggung jawab Sekretariat pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pariaman, khususnya pada Sub Bagian Umum dan Program.

Pada bulan Maret tahun 2019 sempat terjadi masalah dengan aplikasi UPIAK dimana aplikasi tidak dapat diakses baik oleh masyarakat ataupun admin sendiri. Setelah ditelusuri ternyata, nomor khusus yang dipakai untuk aplikasi UPIAK ini terbatas waktu dan belum diperpanjang. Hal ini mengakibatkan terjadinya penghentian akses

dari Telkom untuk nomor tersebut. Namun, sekarang hal itu sudah ditindaklanjuti oleh Bagian Umum dan Program. Meskipun begitu, Nofrizal menyayangkan kurangnya komitmen dari semua pihak yang terkait dengan pengelolaan aplikasi UPIAK ini untuk menjalankan aplikasi ini dengan sebenar-benarnya.

Dari hasil wawancara dengan empat orang informan yang berhubungan langsung dengan penyelenggaraan aplikasi UPIAK didapatkan fakta bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pariaman Kota Pariaman telah menerapkan empat Tahap Proses Kerja *Public relations* yang dikemukakan oleh Scott M. Cutlip, Allen H. Center dan Glen M. Broom. Pertama, praktisi *public relations* dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pariaman telah menganalisis situasi dimana sesungguhnya masyarakat menginginkan media komunikasi yang dapat menghubungkan antara masyarakat dengan kepala daerah dengan cepat, tanpa hambatan dan birokrasi yang panjang. Masyarakat sering menyampaikan aspirasi dan keluhan mereka melalui whats app pribadi kepala daerah.

Kedua, tahapan penentuan strategi. Pada tahap ini, praktisi *public relations* mulai merencanakan dan akhirnya memutuskan untuk membuat sebuah aplikasi yang dirasa mampu menampung aspirasi dan keluhan masyarakat Kota Pariaman. Ketiga, tahapan implementasi. Praktisi *public relations* mengadakan kegiatan sosialisasi tentang aplikasi UPIAK yang telah disediakan oleh Pemerintah Kota Pariaman untuk masyarakatnya. Dalam kegiatan sosialisasi ini, masyarakat yang diwakili oleh para tokoh masyarakat dari setiap desa yang ada di Kota Pariaman diberikan edukasi tentang tata cara penggunaan aplikasi tersebut.

Keempat, tahap evaluasi. Pada tahap ini, praktisi *public relations* telah melakukan evaluasi atau penilaian terhadap persiapan, implementasi dan hasil dari program atau kebijakan tersebut. Kendala-kendala yang ditemui telah diselesaikan, seperti nomor kartu yang sudah diperpanjang dan penyediaan genset untuk mendukung keberlangsungan server agar tetap nyala meskipun listrik mati. Meskipun berbagai kendala telah dicoba untuk diselesaikan, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pariaman belum melakukan evaluasi tentang cara mengkomunikasikan aplikasi ini kepada masyarakat. Dalam hal ini, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pariaman masih melakukan bentuk komunikasi kelompok dimana masyarakat dikumpulkan dalam suatu ruangan pertemuan.

Bentuk komunikasi kelompok kurang efektif jika dilaksanakan kepada masyarakat dengan latar belakang pendidikan, sosial ataupun ekonomi berbeda. Bagaimanapun juga perbedaan latar belakang pendidikan, sosial dan ekonomi juga mempengaruhi pola pikir dan cara mereka menerima sebuah pesan. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pariaman sebaiknya juga melakukan komunikasi interpersonal dan informal kepada masyarakat di tempat-tempat yang sering dikunjungi masyarakat di waktu-waktu senggang mereka seperti kedai-kedai kopi.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pariaman belum mampu menjalankan tiga fungsi utamanya sebagai praktisi PR secara maksimal seperti yang dikemukakan oleh Edward L. Bernay. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pariaman belum mampu memberikan penerangan kepada masyarakat sehingga masih banyak masyarakat yang belum memahami tentang aplikasi UPIAK. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pariaman juga belum mampu mempersuasi masyarakat untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat secara langsung, serta belum berupaya untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan Pemerintah Kota Pariaman melalui kebijakan yang dibuat dengan sikap dan perbuatan masyarakat atau sebaliknya.

Kurang maksimalnya upaya Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pariaman dalam mempersuasi masyarakat untuk terlibat dalam aplikasi UPIAK mengakibatkan kurangnya partisipasi atau keterlibatan mental dan emosional masyarakat dalam pembangunan daerah dan kurangnya keinginan masyarakat untuk berkontribusi pada tujuan dan berbagi tanggung jawab dalam pengelolaan daerah (Davis dalam Rathnakar: 2012). Kondisi ini hanya memunculkan partisipasi pasif dari masyarakat dimana masyarakat hanya menunjukkan sikap, perilaku dan tindakan yang tidak mengakibatkan terhambatnya suatu kegiatan pembangunan. Seharusnya masyarakat ikut berpartisipasi aktif dengan memanfaatkan lembaga-lembaga sosial dan politik yang ada di masyarakat sebagai saluran aspirasinya.

## **V. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pariaman telah melakukan empat tahap proses kerja *public relations*. Dengan menerima masukan dari berbagai pihak terhadap keinginan masyarakat untuk menyalurkan aspirasinya, maka Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pariaman membuat sebuah aplikasi yang dirasa bisa menampung aspirasi tersebut.

Dalam rangka memperkenalkan aplikasi ini kepada masyarakat, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pariaman telah melakukan sosialisasi dan mengundang tokoh-tokoh masyarakat dan kepala desa di Kota Pariaman. Keberadaan para tokoh masyarakat dan kepala desa tersebut diharapkan dapat menjadi perpanjangan tangan pemerintah dalam menyampaikan kepada masyarakat di sekitarnya atau dimanapun mereka tinggal tentang aplikasi ini. Dengan mengetahui tentang aplikasi UPIAK ini dan bagaimana cara menggunakannya, masyarakat dapat menyampaikan pertanyaan ataupun keluhan mereka kepada pemerintah.

Namun dalam dua tahun penerapannya, aplikasi UPIAK ini sering menghadapi kendala, baik dari segi teknis maupun sedikitnya jumlah masyarakat yang ikut berpartisipasi dalam menyampaikan pertanyaan, keluhan, saran ataupun dukungan kepada pemerintah. Beranjak dari hal ini, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pariaman mulai gencar melakukan promosi tentang keberadaan aplikasi UPIAK ini di tengah-tengah masyarakat baik melalui media sosial, baliho ataupun spanduk. Promosi melalui media sosial, baliho ataupun spanduk ini telah meningkatkan jumlah

masyarakat yang ikut berpartisipasi dalam menyalurkan aspirasinya untuk pembangunan Kota Pariaman.

Dinas Komunikasi dan Informatika yang berfungsi sebagai *public relations*nya pemerintah daerah Kota Pariaman seharusnya dapat merangkul aspirasi masyarakat dan mengelola opini publik yang berkembang, salah satunya melalui aplikasi UPIAK. Hal ini tentunya, dapat dijadikan sebagai dasar untuk pembangunan Kota Pariaman kedepannya dan menjadikan Kota Pariaman sebagai salah satu pemerintahan yang berbasis pada kepentingan masyarakat. Perlu kita sadari bahwa aplikasi hanyalah media, kemauan dan komitmen dari pengelolanya adalah penggerak utama untuk terselenggara atau tidaknya aplikasi tersebut. Tidak hanya itu, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pariaman perlu membuat sebuah Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang pengelolaan aplikasi tersebut sehingga jelas siapa yang bertanggung jawab untuk setiap halnya. SOP juga mengatur jangka waktu bagi pihak yang berwenang untuk merespon suatu pertanyaan atau keluhan dari masyarakat.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Pariaman juga perlu meninjau kembali cara-cara yang digunakan dalam mengkomunikasikan aplikasi UPIAK ini agar dapat menjadi bahan pertimbangan dan kajian dalam menyampaikan program-program Pemerintah Kota Pariaman yang lainnya pada masa yang akan datang.

#### Daftar Pustaka

- Creswell, John W. (2015). *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset: Memilih diantara Lima Pendekatan*. 3rd ed. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Cutlip, Scoot M, et all. (2006). *Effective Public Relations*. 9th ed. Jakarta: Kencana.
- Kriyantono, Rachmat. (2008). *PR Writing: Teknik Produksi Media Public Relations dan Publisitas Korporat*. Jakarta: Kencana.
- Meranti & Irwansyah. (2018). Kajian Humas Digital: Transformasi dan Kontribusi Industri 4.0 Pada Stratejik Kehumasan. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi Vol.7 No. 1, Juni 2018 : 27 – 36*.
- Nova, Firsan. (2011). *Crisis Public Relations: Strategi PR Menghadapi Krisis, Mengelola Isu, Membangun Citra dan Reputasi Perusahaan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Putra, Novian Anata Putra. 2017. Literasi Media Sosial Humas Pemerintah Daerah. *Jurnal Informasi Kajian Ilmu Komunikasi Volume 47. Nomor 2*.
- Rathnakar, G. (2012). A Study of Workers Participation In Management Decision Making At Bhel, Hyderabad. *International Journal of Marketing, Financial Services & Management Research, Vol.1 Issue 9*.

Ruslan, Rosady. (2014). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.

Safitri, Dini. (2016). *Quo Vadis Humas Pemerintahan: Era Manipulatif atau Komunikasi Multi Arah?* Dapat diunduh pada [https://www.researchgate.net/publication/311789494\\_Quo\\_Vadis\\_Humas\\_Pemerintahan\\_Era\\_Manipulatif\\_atau\\_Komunikasi\\_Multi\\_Arah](https://www.researchgate.net/publication/311789494_Quo_Vadis_Humas_Pemerintahan_Era_Manipulatif_atau_Komunikasi_Multi_Arah)

Sagita, Novie Indrawati. (2016). Partisipasi Warga Masyarakat Dalam Penilaian Kinerja Kecamatan di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Pemerintahan CosmoGov, Vol.2 No.2*.

Thomas, Melisa dkk. (2017). Peran Hubungan Masyarakat di Sekretariat Pemerintah Kota Manado. Dapat diunduh pada <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurna/article/view/18357>