

KEGIATAN BIRO HUMAS DAN PROTOKOLER DI KABUPATEN GAYO LUES

MARHABAN

¹Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, ²Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (Jl. Kapten Muchtar Basri No.3, Glugur Darat II, Kec. Medan Tim., Kota Medan, Sumatera Utara 20238)

marhaban@gmail.com

ABSTRAK

Pada Era ini Biro Humas dan Protokol dianggap sebagai suatu kebutuhan yang mesti ada dalam sebuah lembaga maupun organisasi guna membangun hubungan dengan masyarakat dan para pemangku kepentingan (Stakeholder). Posisi humas merupakan posisi yang sangat sentral dalam sebuah organisasi maupun perusahaan. Humas memegang peranan penting dalam menumbuhkan ikatan emosional yang baik antara atasan dengan bawahan, humas juga berperan dalam usahanya untuk menanamkan saling kepercayaan dan loyalitas antara organisasi dengan publiknya. Oleh karena itu, seorang humas perlu mengetahui tugas, tantangan, dan kendala yang dihadapi saat menjalani profesi tersebut. Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: "Bagaimana aktivitas biro humas Dan Protokoler Kabupaten Gayo Lues". Jenis penelitian menggunakan deskriptif kualitatif dengan metode analitis. Penelitian ini menggunakan teknik analisa data kualitatif yang merupakan pengukuran dengan menggunakan data nominal yang menyangkut klasifikasi atau kategori sejumlah variabel ke dalam beberapa sub kelas nominal. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa biro humas dan protokoler kabupaten Gayo Lues sudah melakukan kegiatan pekerjaan mereka sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Biro kehumasan juga menyadari pentingnya pemanfaatan teknologi komunikasi untuk membantu menyelesaikan pekerjaannya. Biro humas dan protokoler juga menjalin hubungan baik dengan media (wartawan) karena keberadaan humas dan media (wartawan) bersifat mitra dan kerjasamanya simbiosis mutualisme.

Kata Kunci: Hubungan masyarakat, strategi komunikasi, media massa

ACTIVITIES OF THE BUREAU OF PR AND PROTOCOLER IN GAYO LUES DISTRICT

ABSTRACT

In this era, the Public Relations and Protocol Bureau is considered a necessity that must exist in an institution or organization in order to build relationships with the community and stakeholders. The position of public relations is a very central position in an organization or company. Public relations plays an important role in fostering good emotional bonds between superiors and subordinates, public relations also plays a role in its efforts to instill mutual trust and loyalty between organizations and their publics. Therefore, a public relations officer needs to know the tasks, challenges, and obstacles faced when carrying out the profession. The formulation of the problem in this study is: "How is the activity of the Public Relations and Protocol Bureau of Gayo Lues Regency". This type of research uses descriptive qualitative with analytical methods. This study uses a qualitative data analysis technique which is a measurement using nominal data concerning the classification or category of a number of variables into several nominal sub-classes. The results of this study indicate that the public relations and protocol bureau of Gayo Lues Regency has carried out their work activities in accordance with the established procedures. The public relations bureau is also aware of the importance of using communication technology to help complete their work. The public relations and protocol bureau also maintains good relations with the media (journalists) because the existence of public relations and the media (journalists) are partners and the cooperation is a symbiotic mutualism.

Keywords: *Public relations, communication strategy, mass media*

PENDAHULUAN

Peran humas atau biasa juga disebut dengan *public relations* merupakan sebuah posisi yang sangat penting dalam sebuah perusahaan, instansi dan lembaga. humas adalah suatu aktifitas yang meliputi komunikasi non periklanan yang ditujukan kepada pelanggan potensial pada suatu organisasi atau perusahaan. humas lebih memusatkan perhatian kepada pengenalan perusahaan dan memberikan gambaran citra yang baik kepada orang lain dan juga calon konsumen potensial. Oleh karena itu, humas juga dapat menjadi promosi bagi organisasi atau perusahaan, jika kinerja humas didalam sebuah perusahaan bekerja dengan baik, tentunya akan menghasilkan hasil kerja lebih efektif dalam meningkatkan penjualan produk dan bisa menjadi lebih baik dari periklanan dalam meningkatkan penjualan perusahaan.

Keberadaan humas dalam lembaga pemerintah sangatlah penting sebagai penyampai informasi atau kebijakan dari pemerintah kepada publik dan dalam rangka mendapat dukungan dari publik mengenai hal yang berkaitan dengan kegiatan-kegiatan maupun kebijakan dari pemerintah. Selain tugas-tugas dan fungsi yang harus dilaksanakan dengan baik, Humas pemerintahan juga memiliki tujuan yang harus dicapai. Sebagai gerbang informasi, humas menjadi tempat keluar dan masuknya informasi untuk masyarakat. Berbagai macam kebijakan dari pemerintah disosialisasikan melalui bagian humas. Begitu pula informasi dan masukan dari masyarakat juga diserap oleh humas untuk selanjutnya diserahkan kepada pimpinan selaku penentu kebijakan. Baik tidaknya hubungan pemerintah

dan masyarakat akan berpengaruh terhadap pembangunan. Dalam pembangunan tersebut diharapkan tidak terjadi *miss-communication* antara masyarakat dengan pemerintah. Sehingga apapun yang dilakukan oleh pemerintah dapat didukung oleh masyarakat, dan apapun yang dilakukan pemerintah akan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Keberadaan humas dan pelaksanaan tugasnya sudah diatur dalam tugas pokok dan fungsi (tupoksi). Tupoksi sangatlah berpengaruh terhadap kerja yang dilakukan oleh humas, karena itu merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan humas. Hal inilah yang merupakan tugas dan fungsi humas untuk selalu konsisten menjaga hubungannya dengan masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut humas harus mempunyai program kerja yang bisa menjaga hubungan dengan masyarakat dan tentunya perlu kepekaan terhadap lingkungan untuk membuat program yang sekiranya dapat menarik minat masyarakat. Humas sebagai penyambung lidah pemerintah kepada masyarakat tentu tidak dapat bergerak sendiri untuk melaksanakan tugas dan fungsinya secara maksimal. Dalam hal ini, hendaknya humas dapat memanfaatkan media massa sebagai konsumsi publik pada masa sekarang ini. Terlebih sekarang manusia sudah sangat ketergantungan akan penggunaan media. Media dapat menjadi senjata ampuh humas untuk mendapatkan citra positif dari masyarakat terkait segala kebijakan pemerintah Kabupaten Gayo Lues dan kemajuan daerah tersebut.

METODE

Jenis penelitian menggunakan deskriptif kualitatif dengan metode analitis. Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2010:4) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif adalah "prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati". Penelitian kualitatif bertumpu pada latar belakang alamiah secara holistik, memposisikan manusia sebagai alat penelitian, melakukan analisis data secara induktif, lebih mementingkan proses daripada hasil penelitian yang dilakukan disepakati oleh peneliti dan subjek penelitian

Ditinjau dari jenis datanya pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Adapun yang dimaksud dengan penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Untuk kelancaran dalam pelaksanaan kegiatan penelitian, peneliti merasa perlu memperoleh data-data yang dapat memudahkan peneliti melakukan penelitian. Sumber data penelitian ini didapatkan melalui data primer dan data sekunder.

HASIL

Profil Kabupaten Gayo Lues

Kabupaten Gayo Lues terletak pada garis $03^{\circ} 40'26''$ – $40^{\circ} 16'55''$ LU dan garis bujur $96^{\circ} 43'24''$ – $97^{\circ} 55'24''$ BT, dengan luas wilayah $5.549,91$ km². Ibukota Kabupaten Gayo Lues adalah

Blangkejeren, secara administrasi terdiri atas 11 (sebelas) Kecamatan.

Secara administrasi Kabupaten Gayo Lues sesuai dengan Undang-undang Nomor 4 Tahun 2002 tentang pembentukan Kabupaten Gayo Lues mempunyai batas-batas sebagai berikut :

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Aceh Tengah, Kabupaten Aceh Timur dan Aceh Tamiang;
- b. Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Aceh Tamiang dan Kabupaten Langkat Prov. Sumatera Utara;
- c. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Aceh Tenggara, Kabupaten Aceh Selatan dan Aceh Barat Daya;
- d. Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Aceh Barat Daya, Kabupaten Nagan Raya dan Kabupaten Aceh Selatan.

Secara administrative

Kabupaten Gayo Lues terdiri atas 11 kecamatan, 25 kemukiman, 144 kampung. Luas wilayah kecamatan terbesar adalah Kecamatan Pining dengan luas wilayah $1617,14$ km² (28,27% dari luas wilayah keseluruhan), dan kecamatan dengan luas wilayah terkecil adalah Kecamatan Blangkejeren yang juga sebagai pusat pemerintahan dengan luas wilayah sebesar $158,74$ km² (2,78% dari total luas wilayah keseluruhan). Berikut dirinci luas wilayah Kabupaten Gayo Lues menurut kecamatan (km²).

Kabupaten Gayo Lues adalah wilayah yang berada di ketinggian 500-2000 m di atas permukaan laut, yang fisiografis wilayahnya didominasi daerah perbukitan dan pegunungan. Atas alasan ini pula

kabupaten ini mendapat julukan “Negeri Seribu Bukit”. Kabupaten yang berhawa dingin dengan suhu dapat mencapai 15⁰ celcius ini memiliki topografi wilayah yang rata-rata kemiringan lahannya berkisar antara 25-40%.

Suku Gayo hanya satu di permukaan bumi ini. Gayo Lues, Gayo Alas, Gayo Laut, dan Gayo Serbejadi terjadi karena perbedaan tempat tinggal saja. Kalau ada terdapat perbedaan di antara Gayo di atas, hal itu akibat pengaruh lingkungan dan geografis. Bagi saya, perbedaan itu adalah asset budaya Gayo.

Jika suku Gayo bercita-cita untuk menjadi suku yang maju dan dapat menjawab tantangan zaman adalah harus bersatu. Tidak melihat perbedaan, tetapi lebih melihat persamaan, sehingga dapat membangun masa depan yang gemilang. Suku Gayo menjadi suku yang harus diperhitungkan untuk membangun bangsa dan negara Republik Indonesia yang sedang menangis ini.

Salah satu upaya adalah menggali potensi budaya, sehingga dapat menumbuhkan kepribadian yang utuh dan mapan. Dapat menjadi acuan atau pedoman dalam usaha menyusun langkah dan strategi untuk menghadapi masa depan yang cerah. Sangat sesuai dengan semangat otonomi daerah (suatu perubahan sistem dari sentralisasi menjadi desentralisasi).

Untuk memenuhi harapan di atas, di samping harapan panitia kongres ini, saya mencoba untuk menyusun sebuah makalah yang sangat sederhana tentang Orientasi dan sejarah Gayo secara ringkas. Hal ini sangat menarik karena kita selalu menghadapi persoalan dan tantangan tentang eksistensi kepribadian dan martabat suku Gayo

di tanah tumpah darah sendiri. Makalah yang sangat sederhana ini, dapat kiranya menjadi bahan diskusi di dalam kongres ini. Semoga keberadaan suku Gayo dapat kita pahami secara global maupun secara substansi, terutama oleh generasi Gayo masa kini dan mendatang.

Kabupaten Gayo Lues secara umum sama dengan wilayah lainnya di Indonesia yang beriklim tropis dan bertemperatur sedang. Adapun curah hujan rata-rata di bawah 3.000 mm per tahun dan hari hujan di bawah 150 hari per tahun.

Gambaran Demografi

Penduduk Kabupaten Gayo Lues terdiri dari beberapa suku antara lain, suku Gayo sebagai suku asli, suku Alas, Jawa, Minang, Batak dan suku lainnya dalam jumlah kecil sebagai pendatang. Jumlah penduduk Kabupaten Gayo Lues pada tahun 2009 sebanyak 86.782 jiwa.

Pada tahun 2019 kepadatan penduduk (dihitung terhadap luas peruntukan permukiman) rata-rata sebesar sekitar 11 jiwa/ha. Penduduk Kabupaten Gayo Lues tersebar pada 11 kecamatan dengan angka kepadatan penduduk bervariasi.

Kepadatan tertinggi terjadi di Pining dan terendah Kecamatan Terangun.

Visi Misi Kabupaten Gayo Lues

Visi pemerintahan Kabupaten Gayo Lues adalah untuk mewujudkan “Gayo Lues yang Islami, Mandiri dan Sejahtera”

Untuk mewujudkan visi di atas, perlu dipandu melalui misi. Hal ini tidak lepas dari pemaknaan misi adalah perwujudan dari keinginan menyatukan langkah dan gerak dalam mencapai visi yang telah ditetapkan. Sedangkan misi untuk

mewujudkan visi tersebut ditetapkan tujuh butir sebagai berikut :

- a. Menjalankan Syari'at Islam secara Kaffah;
- b. Mewujudkan Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih, Berwibawa, Bebas dari KKN dan Menegakkan Supremasi Hukum;
- c. Meningkatkan Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat;
- d. Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia;
- e. Menggali dan Melestarikan Sumber Daya Alam dan Memanfaatkannya Secara Tepat Guna;
- f. Menggali dan Melestarikan Adat Istiadat dan Seni Budaya;
- g. Meningkatkan Keamanan dan Ketertiban di Kabupaten Gayo Lues.

Masyarakat Gayo hidup dalam komunitas kecil yang disebut kampung. Setiap kampung dikepalai oleh seorang gecik. Kumpulan beberapa kampung disebut kemukiman, yang dipimpin oleh mukim. Sistem pemerintahan tradisional berupa unsur kepemimpinan yang disebut sarak opat, terdiri dari reje (raja), petue (petua), imem (imam), dan rayat (rakyat).

Pada masa sekarang beberapa buah kemukiman merupakan bagian dari kecamatan, dengan unsur-unsur kepemimpinan terdiri atas: gecik, wakil gecik, imem, dan cerdas pandai yang mewakili rakyat.

Hasil Wawancara

Wawancara dilakukan oleh penulis dengan para staf kehumasan

pemerintahan kabupaten Gayo Lues. Pada bab sebelumnya penulis menjadikan kan menjadikan Kabid kehumasan kabupaten Gayo Lues sebagai salah satu narasumber dari penelitian ini. Namun karena padatnya jadwal beliau sehingga penulis tidak dapat menemui beliau untuk melakukan sesi wawancara.

Penulis melakukan wawancara kepada 4 staf ahli bidang kehumasan dan protokoler Kabupaten Gayo Lues, berikut ini merupakan hasil wawancara kepada narasumber :

Responden pertama

- a. Nama : SAAT NAHAR S.sos
- b. N i p : 1973 30 121 200901 1001
- c. Jabatan : Kasubag protokol dan acara

Bisakah Bapak menjelaskan apa sajakah tugas dari biro Humas dan protokoler kabupaten Gayo Lues?

Menurut bapak Sahat bahwa biro hubungan masyarakat dan protokoler ini mempunyai tugas untuk menyiapkan bahan pembinaan, petunjuk teknis dan koordinasi di bidang humas media massa, pengelolaan informasi, publikasi, analisis dan protokol.

Bapak Saat juga menyatakan bahwa untuk melaksanakan tugas sebagaimana yang dia maksud biro hubungan masyarakat dan protokoler kabupaten Gayo Lues mempunyai fungsi:

- Biro humas dan protokoler Kabupaten Gayo Lues melakukan pelaksanaan penyiapan bahan pembinaan, petunjuk teknis dan koordinasi di bidang hubungan masyarakat

- Biro humas dan protokoler Kabupaten Gayo Lues melakukan pelaksanaan penyiapan bahan pembinaan, petunjuk teknis dan koordinasi di bidang media massa.
- Biro humas dan protokoler Kabupaten Gayo Lues melakukan pelaksanaan penyiapan bahan pembinaan, petunjuk teknis dan koordinasi di bidang pengelolaan informasi, publikasi dan analisis
- Biro humas dan protokoler Kabupaten Gayo Lues melakukan pelaksanaan penyiapan bahan pembinaan, petunjuk teknis dan koordinasi di bidang keprotokolan.
- Biro humas dan protokoler Kabupaten Gayo Lues melakukan pelaksanaan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh sekretaris daerah melalui asisten administrasi umum.

Apakah kendala yang dihadapi dalam melakukan tugas dari biro Humas dan protokoler kabupaten Gayo Lues ?

Menurut bapak Saat Nahar s.sos selaku kasubag protokol dan acara tentunya kehumasan dan

protokoler kabupaten Gayo Lues juga menghadapi berbagai kendala dalam melakukan tugas. Menurut beliau kendalanya terjadi pada bagian pelaksanaan hasil monitoring masih dinilainya kurang karena menurut beliau biro humas dan protokoler kabupaten kabupaten Gayo Lues selalu melakukan evaluasi dan monitoring terhadap kinerja dari bagian ini. Menurut beliau hasil monitoring tersebut selalu segera dilaksanakan tetapi masih saja sering ditemukan kesalahpahaman terhadap hasil monitoring tersebut. Kendala berikutnya menurut beliau terjadi di tataran sumber daya manusia di biro kehumasan dan protokol kabupaten Gayo Lues itu sendiri, maksudnya masih dirasa perlu dan harus dilakukan pengembangan keahlian dari staff biro humas dan protokol kabupaten Gayo Lues karena tugas utama dari bagian ini adalah menghadapi dan menciptakan citra yang baik dari pemerintahan kabupaten Gayo Lues ini di mata masyarakat, sehingga keahlian dari para staf yang bekerja di biro ini harus terus diasah dan dilakukan pengembangan di berbagai hal untuk menciptakan pelayanan yang praktis dan dinamis

Strategi apa yang dilakukan dari biro humas dan protokoler Kabupaten Gayo Lues dalam melakukan tugasnya?

Menurut Bapak Saat Nahar strategi yang dilakukan oleh biro kehumasan dan protokoler kabupaten Gayo Lues adalah melakukan pendekatan kepada publiknya baik itu internal dan eksternal dengan memanfaatkan media yang tersedia baik itu media cetak maupun media elektronik kemudian biro Humas dan protokoler kabupaten ini juga memanfaatkan

kan media sosial dalam menyebarkan informasi kepada publiknya contohnya penggunaan sosial media seperti membuat grup di WhatsApp untuk menyebarkan pemberitahuan baik itu bersifat formal dan informal kepada para staf staf biro Humas dan protokoler kecamatan (internal publik)

Bagaimana komunikasi yang dilakukan oleh biro humas dan protokoler Kabupaten Gayo Lues untuk menginformasikan peraturan daerah dan informasi lainnya kepada public?

Menurut Bapak Saat Nahar s.sos sebagai staff ahli Kabid humas dan protokol kabupaten Gayo Lues usaha yang dilakukan untuk menginformasikan peraturan pemerintah kabupaten Gayo Lues tentunya pertama dilakukan sosialisasi kepada internal public maupun eksternal public atau kepada masyarakat kemudian setelah dilakukan sosialisasi di berbagai lapisan masyarakat tentunya untuk menyebarkan lebih luas lagi pihak Kabid humas dan protokoler kabupaten Gayo Lues tersebut juga memanfaatkan media massa dalam penyebaran informasinya baik itu media cetak maupun media elektronik.

Jenis media apa saja yang sering digunakan oleh biro humas dan protokoler Kabupaten Gayo Lues dalam melakukan tugasnya?

Saat ini dengan berkembangnya media massa yang menyebabkan kita dapat dengan praktis menyebarkan informasi apapun ke berbagai khalayak. menimbulkan dampak baik dan kurang baik, dampak baiknya yang dimunculkan adalah kepraktisan baik waktu dan jarak bukan lagi masalah (dinilai dari segi ekonomis dan efisiensi), namun dampak yang kurang baik juga timbul, yakni tidak

hanya berita yang bernilai positif saja yang bisa disebar, tetapi juga berita yang tidak baik seperti berita yang mengandung unsur kebohongan, fitnah dan hal negatif lainnya atau yang biasa disebut dengan hoax.

Dalam menjalankan aktivitas media relations apakah biro humas dan protokoler Kabupaten Gayo Lues mempunyai strategi khusus? Strategi seperti apa yang dimiliki oleh humas ? (contohnya dalam menghadapi wartawan)

Humas dan wartawan media massa adalah mitra yang tidak bisa dipisahkan. Menurut bapak Saat Nahar, biro humas dan protokol Kabupaten Gayo Lues menganggap keberadaan wartawan sebagai mitra kerja dan membangun hubungan secara professional. Hubungan Masyarakat (Humas) dengan wartawan saling membutuhkan namun dengan tujuan masing-masing. Humas membutuhkan wartawan untuk mengkomunikasikan informasi kepada publiknya demi terwujudnya tujuan organisasi dan wartawan membutuhkan Humas untuk mendapatkan informasi sebanyak mungkin untuk memenuhi kebutuhan informasi publik.

Faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat biro humas dan protokoler Kabupaten Gayo Lues dalam memberikan informasi kepada masyarakat?

Dalam menjalankan tugasnya untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat mengenai kebijakan pemerintah tentunya banyak menemukan faktor pendukung dan yang menghambat. Adapun faktor yang mendukung sarana fasilitas yang sudah lengkap, anggaran yang lumayan besar, hubungan dengan

mediapun sudah terjalin cukup baik dan seluruh staf Biro Humas dan Protokol Kabupaten Gayo Lues sudah dibebankan dengan tugasnya masing-masing (tugas yang jelas). Problem mendasarnya adalah peran SDM dalam perencanaan strategis sejauh mana upaya komunikasi dan kinerja yang terjalin untuk mencapai tujuan yang telah dibuat. Oleh karena itu pengembangan sumber daya manusia menjadi hal yang utama. Pendidikan dan pelatihan dianggap berpengaruh dalam meningkatkan kualitas dan loyalitas sumber daya manusia agar terciptanya suatu keadaan yang lebih baik untuk bekerja sama dalam melaksanakan tugas serta dalam menyusun strategi guna mencapai tujuan organisasi.

Apakah biro humas dan protokoler Kabupaten Gayo Lues mempunyai pelatihan khusus yang dapat mendorong kinerja humas dalam menjalin hubungan dengan masyarakat?

Kehumasan merupakan bidang kerja yang secara langsung berhadapan dengan masyarakat, tentunya keterampilan dan pengetahuan sumber daya manusia yang bekerja di lembaga ini harus terus dilakukan pengembangan. Menurut bapak Saat Nahar pelatihan tentunya sangat perlu dilakukan secara berkala.

Responden kedua

Nama : LIZA HASMAINI
N i p : 19830216 200901 2006
Jabatan : Fungsional Umum

Bisakah Ibu menjelaskan apa sajakah tugas dari biro Humas dan protokoler kabupaten Gayo Lues?

Menurut ibu Liza tugas dari Biro Humas dan Protokoler Kabupaten Gayo Lues itu adalah

yang utama sebagai penghubung antara pemerintah dengan masyarakat. Humas itu seperti penyambung lidah diantara pemerintah kepada masyarakat begitu juga sebaliknya. Tugas humas itu juga harus mampu menciptakan dan menjaga citra positif dari pemerintahan kabupaten Gayo Lues agar tetap memiliki citra positif.

Apakah kendala yang dihadapi dalam melakukan tugas dari biro Humas dan protokoler kabupaten Gayo Lues ?

Menurut ibu Liza kendala yang dihadapi masih perlunya ditingkatkan keterampilan sumber daya manusia melalui pengembangan keahlian bagi staff biro kehumasn dan prookoler kabupaten Gayo Lues ini, mengingat tugas biro ini yang dinamis diperlukan SDM (sumber daya manusia) yang cekatan dan dilengkapi dengan perlengkapan kerja yang juga baik tentunya. Menurut ibu Liza sering ditemui kendala juga terjadi pada pemahaman masyarakat contohnya dalam mentaati aturan kerja dalam emmnuhi pelayanan publik, dari pihak masyarakat tentunya menuntut pemenuhan kebutuhan mereka secepatnya, tetapi karena prosedur kerja yang harus ditaati (biasanya masalah legalitas dokumen) tidak dapat dipenuhi sesuai dengan harapan masyarakat.

Strategi apa yang dilakukan dari biro humas dan protokoler Kabupaten Gayo Lues dalam melakukan tugasnya?

Ibu Liza menilai bahwa kehumasan dan protokoler Kabupaten gayo lues ini melakukan komunikasi personal dengan pendekatan persuasive. Menurut ibu Liza seorang humas harus mampu bekerja dengan cepat baik dari

tindakan dan pemikiran. Humas harus mampu menciptakan suasana kerja yang baik dan nyaman, hal ini berperan penting dalam menyelesaikan tugas yang diberikan dalam tujuan untuk mencapai target kerja.

Bagaimana komunikasi yang dilakukan oleh biro humas dan protokoler Kabupaten Gayo Lues untuk menginformasikan peraturan daerah dan informasi lainnya kepada public?

Ibu Liza juga mewajibkan seorang Humas itu harus tanggap dan paham dengan teknologi. Saat ini dengan perkembangan yang terjadi di dunia komunikasi berbasis teknologi berkembang dengan pesat. Oleh karenanya humas harus mampu menggunakan perkembangan teknologi itu dengan baik sehingga dapat mendukung keefisienan waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Ibu Liza memberikan contoh dengan keberadaan smartphone yang tidak saja dipergunakan untuk berkomunikasi saja saat ini, tapi juga dapat mendukung pekerjaan seorang humas dalam mempresentasikan pekerjaan, menjadi alat dokumentasi.

Jenis media apa saja yang sering digunakan oleh biro humas dan protokoler Kabupaten Gayo Lues dalam melakukan tugasnya?

Menurut Ibu Liza keberadaan media massa baik itu cetak maupun elektronik menjadi pilihan yang tepat untuk membantu pekerjaan biro humas dan protokoler kabupaten Gayo Lues dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat luas. Pihak staff humas dan protokoler kabupaten Gayo Lues menggunakan fasilitas dari media sosial dalam bertukar informasi pekerjaan, seperti teknologi zoom, group dalam whatsapp tentunya penggunaan

media sosial dalam bertukar informasi pekerjaan dilakukan oleh staff humas bersifat internal saja, tentunya jika berkaitan dengan mempublikasikan peraturan pemerintah atau melakukan press release pihak humas dan protokoler kabupaten Gayo Lues masih memilih media cetak sebagai pilihan utamanya.

Dalam menjalankan aktivitas media relations apakah biro humas dan protokoler Kabupaten Gayo Lues mempunyai strategi khusus? Strategi seperti apa yang dimiliki oleh humas ? (contohnya dalam menghadapi wartawan)

Keberadaan wartawan dapat menjadi salah satu faktor yang mendukung staff humas dalam menyelesaikan pekerjaannya, sehingga seorang humas harus mampu menjalin hubungan baik dengan para wartawan. Hubungan baik ini tentunya menjunjung tinggi nilai profesionalitas dalam bekerja. Hal ini tentunya para humas juga harus dapat memilih wartawan yang dapat diajak bekerjasama dinilai dari kredibilitas wartawan tersebut.

Faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat biro humas dan protokoler Kabupaten Gayo Lues dalam memberikan informasi kepada masyarakat?

Setiap pekerjaan tentunya memiliki tantangan-tantangan yang harus ditaklukkan, menurut ibu Liza dalam menjalankan tugasnya selama ini di biro Humas dan protokoler Kabupaten Gayo Lues hambatan yang terjadi tidak begitu mengganggu kinerja mereka. Peristiwa kesalahpahaman atau *misscommunication* terhadap suatu perintah atau pun kekeliruan dalam mengaplikasikan program kerja selalu dapat di tanggulangi karena di

biro ini rutin mengadakan evaluasi terhadap program kerja.

Apakah biro humas dan protokoler Kabupaten Gayo Lues mempunyai pelatihan khusus yang dapat mendorong kinerja humas dalam menjalin hubungan dengan masyarakat?

Ibu Liza sendiri sebagai staff yang bekerja di biro humas dan protokoler merasa masih perlu dilakukan *self development* (pengembangan diri) bagi para pekerja di biro ini. Pelatihan pelatihan ini tentunya bukan hanya akan menguntungkan para pekerja secara pribadi tapi juga akan secara langsung berdampak terhadap citra positif bagi pemerintahan kabupaten Gayo Lues tersebut, karena dengan banyaknya para staff yang terlatih dibidangnya tentunya pencapaian misi dari sebuah lembaga dapat dengan mudah tercapai.

Responden ketiga

Nama : RINALDI, S.Sos

N i p : 19701114 200701 1006

Jabatan :Pengelola

Dokumentasi

Bisakah Bapak menjelaskan apa sajakah tugas dari biro Humas dan protokoler kabupaten Gayo Lues?

Menurut bapak Rinaldi sebagai seorang Humas bertanggung jawab untuk memberikan informasi, mendidik, meyakinkan, meraih simpati, dan membangkitkan ketertarikan masyarakat akan sesuatu atau membuat masyarakat mengerti dan menerima sebuah situasi. Menurutnya tujuan dari hubungan masyarakat oleh sebuah lembaga sering untuk membujuk masyarakat, investor, mitra, karyawan, dan pemangku kepentingan lainnya untuk mempertahankan sudut pandang tertentu tentang hal itu,

kepemimpinannya, produk, atau keputusan politik.

Apakah kendala yang dihadapi dalam melakukan tugas dari biro Humas dan protokoler kabupaten Gayo Lues ?

Menurut bapak Rinaldi kendala yang dihadapi oleh humas dan protokoler kabupaten Gayo Lues masih dapat ditanggulangi. Biasanya kendala terjadi pada perangkat kerja yang error sehingga menghambat terselesaikan sebuah pekerjaan. Mengingat saat ini hampir semua bidang di pemerintahan Kabupaten Gayo Lues sudah memanfaatkan sistem komputer sehingga jika terjadi error pada sistem akan menyebabkan terhambatnya pekerjaan. Jika dinilai dari SDM menurut bapak Rinaldi sudah memiliki tingkat kredibilitas yang cukup, namun menurutnya masih perlu juga dilakukan pengembangan seperti pelatihan.

Strategi apa yang dilakukan dari biro humas dan protokoler Kabupaten Gayo Lues dalam melakukan tugasnya?

Menurut bapak Rinaldi tentunya dalam melaksanakan tugasnya seorang humas harus melakukan perencanaan dan evaluasi terhadap program kerjanya. Tindakan perencanaan dan evaluasi ini menurut bapak Rinaldi sangat membantu seorang humas dalam menyelesaikan pekerjaannya. Menciptakan suasana kerja yang kondusif juga merupakan cara yang harus dilakukan untuk menciptakan kenyamanan bekerja baik secara personal dan dalam tim.

Bagaimana komunikasi yang dilakukan oleh biro humas dan protokoler Kabupaten Gayo Lues untuk menginformasikan peraturan daerah dan informasi lainnya kepada public?

Seorang humas dalam mempresentasikan pekerjaannya seperti menyebarkan informasi mengenai pemerintahan kabupaten Gayo Lues kepada masyarakat tentunya memanfaatkan keberadaan media massa dan sosial media. Jadi dengan menggunakan media massa dapat membantu pemerintah menyampaikan informasi yang berisi peraturan dan sebagainya menjangkau masyarakat di wilayah pelosok.

Jenis media apa saja yang sering digunakan oleh biro humas dan protokoler Kabupaten Gayo Lues dalam melakukan tugasnya?

Media massa dengan kemampuannya meniadakan jarak dan waktu membuatnya menjadikan pilihan utama dalam menyampaikan informasi kepada publik. Menurut bapak Rinaldi masyarakat dapat juga dengan mudah memperoleh informasi melalui media sosial, namun karena kemudahan yang ditawarkan membuat beredar juga berita dan informasi yang nilai kebenarannya masih diragukan, sehingga bapak Rinaldi menyarankan agar tidak langsung mengambil sikap, mengambil kesimpulan setelah mendapatkan berita atau informasi yang diperoleh dari media sosial mengingat tingkat kebenarannya harus di cek ulang lagi.

Dalam menjalankan aktivitas media relations apakah biro humas dan protokoler Kabupaten Gayo Lues mempunyai strategi khusus? Strategi seperti apa yang dimiliki oleh humas ? (contohnya dalam menghadapi wartawan)

Seringkali terdapat kesalahpahaman jika pihak humas melakukan pendekatan kepada pihak wartawan bertujuan agar pemberitaan berpihak kepada

pemerintah. Tentunya ini adalah anggapan yang tidak tepat, pendekatan yang dilakukan oleh humas ini tentunya karena humas menganggap keberadaan wartawan itu adalah sebagai mitra mereka dalam menyelesaikan pekerjaan. Para humas membutuhkan media (wartawan) untuk mempublikasikan berita ke pemerintahan dan media membutuhkan berita pemerintahan. Jadi kedekatan humas dengan wartawan itu wajib dijalin dengan baik.

Faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat biro humas dan protokoler Kabupaten Gayo Lues dalam memberikan informasi kepada masyarakat?

Menurut bapak Rinaldi faktor pendukung bagi staff humas dan protokoler kabupaten Gayo Lues tersedianya perlengkapan pekerjaan yang mencukupi dan kejelasan pembagian tugas sesuai dengan fungsi kerja masing-masing. Faktor penghambat biasanya terjadi dari masih kurangnya personil kerja sehingga terjadi keterlambatan dalam menyelesaikan pekerjaan

Apakah biro humas dan protokoler Kabupaten Gayo Lues mempunyai pelatihan khusus yang dapat mendorong kinerja humas dalam menjalin hubungan dengan masyarakat?

Sangat perlu dan harus dilakukan secara berkala jawaban ini yang diungkapkan oleh Bapak Rinaldi. Menurut beliau pelatihan itu dapat meningkatkan kemampuan kerja dari para pegawai humas dan protokoler Kabupaten Gayo Lues. Bapak Rinaldi mengungkapkan bahwa pelatihan-pelatihan ini dilakukan secara berkala dan berkelanjutan, sehingga *skill* pegawai humas dan protokoler kabupaten Gayo Lues selalu prima.

Responden keempat

Nama : HASAN

BASRI.A.Md

N i p : 19731002 201406 1
002

Jabatan : Petugas Protokol

Bisakah Bapak menjelaskan apa sajakah tugas dari biro Humas dan protokoler kabupaten Gayo Lues?

Menurut bapak Hasan Sasri sebagai seorang humas harus mampu sebagai penyampai informasi kepada masyarakat harus bisa menjadi sumber informasi resmi pemerintah . seorang humas harus mengamankan kebijakan lembaganya, memberikan pelayanan dan menyebarkan pesan atau informasi kepada masyarakat tentang kebijakan dan program kerja lembaganya. Sebagai mediator yang proaktif dalam menjembatani kepentingan instansi pemerintah di satu pihak dan menampung aspirasi serta memperhatikan keinginan-keinginan publiknya di lain pihak.

Apakah kendala yang dihadapi dalam melakukan tugas dari biro Humas dan protokoler kabupaten Gayo Lues ?

Menurut bapak Hasan Basri kendala yang dihadapi dalam melaksanakan tugas dari biro humas dan protokoler Kabupaten Gayo Lues terdapat di kurangnya SDM sehingga sering satu orang pegawai melaksanakan tugas untuk dua orang tentunya akan menyebabkan keterlambatan penyelesaian pekerjaan.

Strategi apa yang dilakukan dari biro humas dan protokoler Kabupaten Gayo Lues dalam melakukan tugasnya?

Menurut bapak Hasan Basri dala menyelesaika tugasnya seorang humas harus mampu melakukan pendekatan kemasyarakat, melalui mekanisme

sosial cultural dan nilai-nilai yang berlaku di masyarakat dari opini publik atau kehendak masyarakat. Artinya humas mutlak bersikap atau berkemampuan untuk mendengar, dan bukan sekedar mendengar mengenai aspirasi yang ada didalam masyarakat yang dianut

Bagaimana komunikasi yang dilakukan oleh biro humas dan protokoler Kabupaten Gayo Lues untuk menginformasikan peraturan daerah dan informasi lainnya kepada public?

Menurut bapak Hasan Basri. humas harus sanggup menciptakan komunikasi dua arah (timbang balik) dengan menyebarkan informasi dari organisasi kepada pihak publiknya yang bersifat mendidik dan memberikan penerangan, maupun dengan melakukan pendekatan persuasif, agar tercipta saling pengertian, menghargai, pemahaman, toleransi dan lain sebagainya.

Jenis media apa saja yang sering digunakan oleh biro humas dan protokoler Kabupaten Gayo Lues dalam melakukan tugasnya?

Menurut bapak Hasan Basri kegiatan khusus dari pihak humas untuk melakukan komunikasi atau penyampaian informasi mengenai aktifitas yang bersifat kelembagaan yag perlu dipublikasikan melalui media massa untuk menciptakan citra positif.

Dalam menjalankan aktivitas media relations apakah biro humas dan protokoler Kabupaten Gayo Lues mempunyai strategi khusus? Strategi seperti apa yang dimiliki oleh humas ? (contohnya dalam menghadapi wartawan)

Khusus untuk urusan relasi dengan media (media relations) banyak praktisi yang

mengategorikannya sebagai bagian dari relasi eksternal. Tapi beberapa praktisi kehumasan ada juga yang menganggap hubungan dengan media merupakan bidang tersendiri di luar humas. Hubungan humas dan media massa yang terjalin menurut bapak Hasan Basri jika diteoritiskan sebagai hubungan yang simbiosis mutualisme saling menguntungkan dan saling memberikan manfaat.

Faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat biro humas dan protokoler Kabupaten Gayo Lues dalam memberikan informasi kepada masyarakat?

Menurut bapak Hasan Basri faktor pendukung bagi staff humas dan protokoler kabupaten Gayo Lues dengan tersedianya perlengkapan pekerjaan yang mencukupi, ruangan kerja yang nyaman dan jelasnya pembagian tugas sesuai dengan fungsi kerja masing-masing dengan dipenuhi faktor ini menumbuhkan semangat kerja yang baik. Faktor penghambat biasanya terjadi di SDM jika ditemukan kesalahpahaman dalam penerapan program kerja. Juga karena disebabkan kurangnya tenaga kerja di biro humas dan protokoler kabupaten Gayo Lues.

Apakah biro humas dan protokoler Kabupaten Gayo Lues mempunyai pelatihan khusus yang dapat mendorong kinerja humas dalam menjalin hubungan dengan masyarakat?

Menurut Bapak Hasan Basri pelatihan khusus untuk staff biro humas dan protokoler harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan, dengan pelatihan ini diharapkan staff humas dan protokoler dapat meningkatkan pelayanan yang jauh lebih baik dan menciptakan pencitraan positif bagi pemerintahan.

KESIMPULAN

Tugas Humas pada intinya untuk mengkomunikasikan dan menginformasikan kepada publik tentang rencana kerja, kinerja, dan capaian hasil yang dilakukan pemerintah. Dengan begitu peran Biro humas dan Protokol Kabupaten Gayo Lues selain melaksanakan fungsinya sebagai penyalur informasi juga menyerap aspirasi dari reaksi publik, Manajemen informasi menjadi bagian dalam pelaksanaan kehumasan yang harus dikelola. Dengan demikian Biro Humas dan Protokol Kabupaten Gayo Lues dapat menciptakan dan membangun citra Pemerintahan Kabupaten Gayo Lues.

Dalam menjalankan tugas dan perannya Biro Humas dan Protokol Kabupaten Gayo Lues mempunyai strategi yaitu mengelola informasi, membentuk opini publik dan melakukan kerjasama pers. dalam mempertahankan citra Pemerintahan Kabupaten Gayo Lues Biro Humas dan Protokol memberikan informasi-informasi pembangunan yang merupakan salah satu pencitraan, karena tugas Biro Humas dan Protokol salah satunya memberikan citra yang positif dimata masyarakat,

Faktor pendukung Biro Humas dan Protokol dalam menjalankan tugasnya yaitu sarana fasilitas yang sudah lengkap, anggaran yang lumayan besar, hubungan dengan mediaupun sudah terjalin cukup dan seluruh staf Biro Humas dan Protokol Kabupaten Gayo Lues sudah dibebankan dengan tugasnya masing-masing. Sedangkan kendalanya yaitu sumber daya manusia yang masih harus ditingkatkan dalam keahlian di bidang komunikasi, jurnalistik dan kehumasan.

DAFTAR PUSTAKA

- ANJANI, R. W. FUNGSI PENGAWASAN MAJELIS ADAT ACEH DALAM PELAKSANAAN PEMBINAAN ADAT ISTIADAT (ADAT PERKAWINAN) DI ACEH TAMIANG.
- Bogdan, Robert dan Steven J. Taylor (2010), Pengantar Metode Penelitian Sosial, Usaha Nasional Surabaya
- Cangara, Hafied, (2013), Pengantar Ilmu Komunikasi, Jakarta : PT RajaGrafindo Persada,
- E Combs, James Dan Nimmo, (2014), Propaganda Baru, Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Effendy, Onong Uchjana, (2016), Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek, Remaja Rosdakarya, Bandung
- F. Rachmadi, (2012), Public Relation (Dalam Teori Dan Praktik), Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Hidayat, F. P. (2020). Aktualisasi Diri Mahasiswa di Dalam Media Sosial Instagram.
- Jefkins, Frank, (2014), Public Relation Edisi ke-12 Jakarta : Erlangga,
- Kasali, Rhenald. (2000). Manajemen Public Relations : Konsep dan Aplikasinya di Indonesia. Graffiti: Jakarta
- LAWAS, S. K. P., & HASIBUAN, M. D. EFEKTIFITAS PELAKSANAAN PROGRAM KELUARGA HARAPAN DALAM RANGKA PENGENTASAN KEMISKINAN DI KELURAHAN SIBUHAN KECAMATAN BARUMUN.
- Lubis, H. M., & Saleh, A. (2020). Pekerja Anak Sebagai Buruh Batu Bata di Kelurahan Silandit Kota Padang Sidempuan. *Jurnal Intervensi Sosial dan Pembangunan (JISP)*, 1(1), 29-43
- Moore, Frazier, H. (2015), Humas : Membangun Citra Dengan Komunikasi Bandung : PT Remaja Rosdakarya,
- Nasution, N. (2018). Strategi Manajemen Penyiaran Radio Swasta Kiss Fm Dalam Menghadapi Persaingan Informasi Digital. *Jurnal Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2(2), 167-178.
- Nasution, N. (2020). Penerapan Model" Sosialisasi Spiritual Quotion" Terhadap Motivasi Usaha Bisnis Makanan Halal Produksi Rumah Tangga.
- Nesia, Andin, (2014), Dasar-Dasar Humas, Yogyakarta : Graha Ilmu,
- PRATIWI, D. Pola Komunikasi Pedagang Etnis Tionghoa dengan Pembeli Pribumi di Kecamatan Tanjung Pura Kabupaten Langkat.
- Priadi, R. (2020). [Turnitin] Family Communication Model in Forming Pious Children. KUMPULAN BERKAS KEPANGKATAN DOSEN.
- Putra, N. (2019). Media Massa dan Politik Islam Pasca Reformasi 1998 (Studi Historis Komparatif dan Ekonomi Politik di Sumatera Utara). *Jurnal Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3(1), 1-18.
- Rizky, R. N., & Mavianti, M. (2019, October). Keripik Kelapa: Peluang Usaha Baru di Dusun 3 Tanjung Anom, Deli Serdang. In *Prosiding Seminar Nasional Kewirausahaan (Vol. 1, No. 1, pp. 311-318)*.
- Rudy, May T. (2015), Komunikasi & Hubungan Masyarakat Internasional, Bandung : PT Refika Aditama,
- Ruslan, Rosady, (2015), Praktik dan Solusi dalam Situasi Krisis dan Pemulihan Citra, Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Saleh, A., & Sihite, M. (2020). Strategi Komunikasi untuk Program Corporate Social Responsibility dalam Pemberdayaan Masyarakat. *Jurnal Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(1), 98-105
- Simanjuntak, S. L., & Nasution, N. (2017). Komunikasi Interpersonal Psikolog Terhadap Pemulihan Pasien Rumah Sakit Jiwa Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1(1), 118-128.
- Tanjung, R. S. (2019). Motivasi dan Perilaku Penggemar Musik Korean Pop di Medan (Doctoral dissertation).
- Thariq, M., & Anshori, A. (2017). Komunikasi adaptasi mahasiswa indkos. *Jurnal Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1(2), 156-173.

- Thariq, M. (2020). Pola Komunikasi Adaptasi Mahasiswa Asal Malaysia (Studi Pada Program "Student Exchange" Di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Indonesia).
- Yusri, M. (2020). Analysis Concept And Indicator Proverty in Medan City. Indonesian Journal of Education, Social Sciences and Research (IJESSR), 1(1), 51-58