

## PERAN HUMAS DALAM KEGIATAN PUBLIKASI *ONLINE* PEMERINTAH DI KABUPATEN BADUNG

Ni Luh Putu Ening Permini<sup>1</sup>, I Made Wahyu Kusuma Atmaja<sup>2</sup>

Universitas Ngurah Rai, Denpasar, Indonesia<sup>1,2</sup>  
E-mail: ening.permini@unr.ac.id

### ABSTRAK

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi bagaimana Bagian Humas dan Protokol mempromosikan pemerintah Kabupaten Badung secara online. Untuk mendeskripsikan peran yang telah berhasil dilakukan oleh Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Kabupaten Badung dalam kegiatan penerbitan melalui media online, penelitian ini menggunakan empat variabel peran Humas menurut Dozier & Broom yaitu expert advisor, fasilitator komunikasi, pemecahan masalah, dan teknisi komunikasi. Dengan bantuan observasi, wawancara, dan dokumentasi, penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Menurut Humas dan Protokol Sekretariat Kabupaten Badung, temuan penelitian ini sangat membantu dalam mempromosikan inisiatif Pemerintah Kabupaten Badung melalui media online. Dalam menjalankan tugasnya sebagai penasehat berpengalaman, Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Kabupaten Badung membantu menemukan jawaban atas kesulitan yang berkaitan dengan kehumasan. Selain itu, mereka menjalankan tugas sebagai fasilitator komunikasi, yaitu membantu manajemen dalam memahami apa yang diinginkan masyarakat umum. Di sisi lain, mereka memainkan peran sebagai pemecah masalah dengan membantu para pemimpin dalam mengambil tindakan yang tepat untuk menangani masalah secara profesional dan logis. Selain itu, mereka berperan sebagai teknisi komunikasi dengan membantu Humas membangun hubungan yang kuat dengan instansi terkait dan media.*

**Kata Kunci:** *Peran, Humas, Publikasi Online.*

### ABSTRACT

*The goal of this study is to identify how the Public Relations and Protocol Section promotes the government of the Badung Regency online. In order to describe the roles that have been successfully performed by the Public Relations and Protocol Section of the Badung Regency Secretariat in publishing activities through online media, this study used four variables of the role of Public Relations according to Dozier & Broom, namely expert advisors, communication facilitators, problem solving, and communication technicians. With the aid of observation, interviews, and documentation, this study takes a qualitative descriptive approach. The findings of this study have been helpful in promoting the initiatives of the Badung Regency Government through online media, according to Public Relations and*

*Protocol of the Badung Regency Secretariat. Dozier & Broom claim that in carrying out its duty as an experienced advisor, the Badung Regency Secretariat's Public Relations and Protocol section aids in finding answers to difficulties relating to public relations. Additionally, performing the duties of a communication facilitator, i.e. assisting management in understanding what the general public wants as well as problem solving by assisting leaders in taking appropriate action to deal with issues professionally. Last, they play the role of communication technicians by helping Public Relations build strong relationships with relevant agencies and the media.*

**Keywords:** *Role, Public Relations, Online Publication.*

## **PENDAHULUAN**

Pekerja sektor pemerintah dan swasta berjuang untuk terus meningkatkan kemampuan kerja di lingkungan kerja yang mereka hadapi karena penelitian berkembang semakin cepat dan canggih. Tuntutan informasi dan aksesibilitas sangat penting karena mobilitas dan dinamika organisasi terkait erat dengan operasi organisasi lain dan sekitarnya. Ada beberapa divisi dalam setiap perusahaan, baik itu publik maupun swasta, termasuk divisi humas, yang tujuannya adalah untuk membuat perusahaan lebih dikenal di seluruh masyarakat. Kegiatan pemerintah sangat diuntungkan dari humas, yang dimulai dengan pusat informasi publik dan meluas ke jalinan hubungan antara staf internal dengan media.

Staf humas memiliki hak untuk mengetahui tentang rencana kebijakan, kegiatan program kerja, dan rencana, maka kegiatan humas berfungsi sebagai kegiatan untuk menyebarkan informasi baik secara internal maupun eksternal. Artinya, humas itu sendiri berfungsi sebagai perantara antara pemimpin

perusahaan dan bawahan dan masyarakat mengenai aktivitas perusahaan sesuai dengan preferensi publik. Salah satu tanggung jawab Bagian Humas Pemerintah Kabupaten Badung adalah publikasi, yang memungkinkan masyarakat luas untuk mengetahui inisiatif yang dilakukan oleh pemerintah di Kabupaten Badung. Publikasi adalah tugas atau tindakan yang menginformasikan kepada publik tentang pencapaian suatu perusahaan atau lembaga.

Publikasi menghasilkan citra, dan citra itu juga sesuai dengan fakta-fakta yang telah dipelajari publik. Hubungan pers biasanya digunakan untuk publikasi. Humas Pemerintah Kabupaten Badung bertujuan untuk menyajikan informasi secara baik dan komprehensif sekaligus mendistribusikan informasi kepada masyarakat melalui siaran publikasi media massa, termasuk media cetak dan elektronik. Sebagian besar tugas humas meliputi kerja sama dengan media *online*, dan dinas humas Pemkab Badung saat ini lebih memilih untuk menyebarluaskan informasi melalui

media internet resmi yang sepenuhnya berada di bawah kendalinya. Karena orang dewasa dan remaja sama-sama memanfaatkan media *online* termasuk media sosial sebagai platform membaca berita penyebaran berita melalui media *online* lebih efektif. Media sosial dapat mempermudah proses publikasi atau cara menyebarkan informasi kepada masyarakat luas, dan salah satu media adalah aspirasi masyarakat dan lainnya. Dengan publikasi di media sosial, masyarakat dapat berkomentar dan membagikan berita sehingga lebih banyak orang yang tahu. Media sosial memungkinkan penyebaran informasi yang jujur, memberikan kesan kepada publik bahwa mereka menerima informasi yang akurat dan dapat dipahami. Selain jujur, penyampaian informasi juga perlu empati, baik, dan berhubungan dengan kata-kata santun, yang menunjukkan kepedulian terhadap lingkungan dengan kebijaksanaan dan dapat memuaskan divisi kehumasan itu sendiri.

Kegiatan lembaga/instansi pemerintahan berbeda dengan perusahaan yang bertujuan untuk memperoleh keuntungan. Humas pemerintah kegiatannya terbatas pada memberikan pengertian, menyadarkan masyarakat akan hal-hal yang berkaitan dengan kebijaksanaan, peraturan serta keputusan yang dikeluarkan pemerintah.

Di samping itu, Humas juga bertugas memberikan dukungan, nasehat atau pendapat kepada

atasannya. Untuk menyebarluaskan/mensosialisasikan segala kebijakan/peraturan yang dikeluarkan untuk sampai kepada publik dibutuhkan sarana, yakni media massa.

Pemerintah Kabupaten Badung merupakan instansi yang dipimpin oleh pejabat Bupati dan pejabat lainnya ke bawah secara hirarki. Dengan kesibukan dan jadwal kegiatan yang padat tentu dibutuhkan Humas yang mampu menjembatani informasi kegiatan pemerintah kepada masyarakat. Humas dituntut mampu menjelaskan, berkomunikasi dengan cepat, cekatan dan sanggup menyampaikan informasi kepada masyarakat untuk menimbulkan citra baik, saling pengertian dan menimbulkan persepsi yang sama antara pejabat pembuat kebijakan dengan masyarakat.

Masyarakat tentunya sudah mengetahui setiap tindakan yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Badung. Publik tertarik untuk mengetahui bagaimana dan sampai sejauh mana program-program pemerintah telah dilaksanakan atau belum. Publikasi dari pemerintah diperlukan agar masyarakat luas mengetahui kegiatan pemerintah dan mengetahui segala hal yang berkaitan dengan program pemerintah.

Publikasi merupakan salah satu tugas yang dilakukan oleh divisi humas. Peran humas dalam menyampaikan pesan informasi sebanyak-banyaknya tentang tindakan kepemimpinan kepada masyarakat

umum dikenal sebagai publikasi. Melalui opini masyarakat umum yang sudah mengetahui informasi yang telah dikeluarkan, publikasi dapat menciptakan citra yang baik dan bermanfaat bagi pemerintah.

Peran dari Bagian Humas dan Protokol Pemerintah Kabupaten Badung sebagai bagian dari pemerintah daerah dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat sangat dibutuhkan. Bagian Humas dan protokol Badung terdiri dari empat Sub Bagian yaitu, Sub Bagian Komunikasi dan Pelayanan Pers (Subag I), Sub Bagian Dokumentasi dan Peliputan (Subag II), Sub Bagian Pengumpulan Data dan Informasi (Subag III) serta Sub Bagian Protokol dan Perjalanan Dinas (Subag IV). Keempat subag ini dalam pelaksanaan tugasnya memang saling berkaitan, tetapi di dalam peliputan sebuah acara/kegiatan serta penyampaian informasi pemerintah, Subag I dan Subag II sangat berperan. Peliputan kegiatan Pemkab baik itu acara Bupati, Wakil Bupati, Sekretaris Daerah maupun instansi lainnya dilakukan Subag Dokumentasi dan Peliputan sedangkan Subag Komunikasi dan Pelayanan Pers bertugas mengirim informasi yang telah diliput Subag II ke berbagai media Massa melalui teknologi *internet*.

Pada era informasi yang berbasis *online* seperti sekarang ini, media cetak seperti koran, majalah, tabloid, dan sebagainya sudah mulai ditinggalkan. Sedangkan media elektronik seperti

radio dan televisi sudah mulai kurang diminati oleh masyarakat. Sehingga dalam mempublikasikan kegiatan pimpinan cenderung tidak terlihat dan tidak diketahui masyarakat. Masyarakat saat ini lebih cenderung dan tertarik kepada media *online*.

Media yang paling mutakhir dalam hal publikasi adalah media *online*. Namun, terlepas dari apa yang disebutkan di atas, media *online* biasanya tidak menggantikan media massa tradisional. Media *online* merupakan jenis jurnalisme baru karena memiliki banyak ciri dan karakteristik jurnalisme tradisional. fitur-fitur unik ini mengemuka dalam teknologinya, menyebarkan berita, dan menawarkan kemungkinan-kemungkinan yang tidak terbatas.

Adapun publikasi *online* yang dihasilkan oleh Humas pada Pemerintah Kabupaten Badung selama 3 (tiga) tahun dapat penulis uraikan pada tabel 1:

**Tabel 1. Data Publikasi Pada Humas Pemerintah Kabupaten Badung**

| No | Jenis Berita                                                | Tahun       |             |             |
|----|-------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|
|    |                                                             | 2019        | 2020        | 2021        |
| 1. | Media Cetak                                                 | 4140<br>bh  | 4140<br>bh  | 4140<br>bh  |
| 2. | Media Online                                                | 2160<br>bh  | 2160<br>bh  | 2400<br>bh  |
| 3. | Selayang Pandang                                            | 300<br>bh   | 300<br>bh   | 300<br>bh   |
| 4. | Ucapan selamat hari raya agama dan Hari-hari besar Nasional | 135<br>kali | 135<br>kali | 135<br>kali |

Sumber : Bagian Humas Pemerintah Kabupaten Badung

Data di atas menunjukkan bahwa Bagian Humas Pemerintah Kabupaten Badung telah melakukan pengelolaan jenis berita yang dihasilkan namun masih banyak seharusnya jenis berita yang masih harus dibuat baik melalui media cetak, media elektronik dan media *Online*. Namun demikian Bagian Humas Pemerintah Kabupaten Badung telah mengupayakan menyampaikan berita dengan beberapa jenis media seperti tabel di bawah ini :

**Tabel 2 Data Media Yang Digunakan Humas Pemerintah Kabupaten Badung Tahun 2019**

| No. | Jenis Media  | Target   | Realisasi | %   |
|-----|--------------|----------|-----------|-----|
| 1.  | Media Cetak  | 24 media | 22 media  | 86  |
| 2.  | Media Online | 25 media | 25 media  | 100 |
| 3.  | Media TV     | 5 tv     | 5 tv      | 100 |
| 4.  | Radio        | 2 radio  | 2 radio   | 100 |

Sumber : Bagian Humas Pemerintah Kabupaten Badung

**Tabel 3. Data Media Yang Digunakan Humas Pemerintah Kabupaten Badung Tahun 2020**

| No. | Jenis Media  | Target   | Realisasi | %  |
|-----|--------------|----------|-----------|----|
| 1.  | Media Cetak  | 24 media | 23 media  | 90 |
| 2.  | Media Online | 25 media | 22 media  | 80 |
| 3.  | Media TV     | 5 tv     | 4 tv      | 80 |

Sumber : Bagian Humas Pemerintah Kabupaten Badung

**Tabel 1. Data Media Yang Digunakan Humas Pemerintah Kabupaten Badung Tahun 2021**

| No. | Jenis Media  | Target   | Realisasi | %  |
|-----|--------------|----------|-----------|----|
| 1.  | Media Cetak  | 24 media | 22 media  | 86 |
| 2.  | Media Online | 25 media | 22 media  | 80 |
| 3.  | Media TV     | 5 tv     | 4 tv      | 80 |

Sumber : Bagian Humas Pemerintah Kabupaten Badung

Dari tabel di atas media yang digunakan dalam penyampaian berita oleh Bagian Humas Pemerintah Kabupaten Badung melalui beberapa media mulai dari media cetak seperti koran, majalah, dll, media *online* seperti *website, facebook, instagram, youtube* dll, media Televisi dan media radio melalui siaran atau berita radio dari tahun 2019 s/d tahun 2021 dalam realisasinya ada beberapa yang tidak dapat dilaksanakan di beberapa media, hal tersebut disebabkan karena ada beberapa anggaran yang difokuskan termasuk tahun 2021 anggaran difokuskan untuk menangani pandemi Covid-19 yang terjadi hampir di seluruh dunia.

Berdasarkan permasalahan di atas, peran humas pada Pemerintah Kabupaten Badung sangat strategis dalam menghimpun, mengelola dan menyampaikan berita kepada masyarakat baik melalui media cetak maupun media elektronik, dan seiring berkembangnya teknologi yang ada saat ini terutama dalam pengelolaan informasi dan berita baik media cetak

maupun media elektronik dan *online* seperti *website*, *facebook*, *instagram*, dan lainnya. Bagian Humas Pemerintah Kabupaten Badung mengalami permasalahan dari sisi anggaran dalam pengelolaan informasi dan berita. Dalam pengelolaan informasi dan berita, harus didukung oleh petugas humas yang memiliki kemampuan dan keahlian dalam mengelola informasi dan berita.

Dalam menyajikan informasi kepada publik menggunakan media sosial, divisi humas menghadapi tantangan karena banyaknya langkah dan pihak yang terlibat dalam mempublikasikan berita. Alhasil, humas harus sabar, teliti, aktif, dan kreatif. Selama melakukan kegiatan publikasi, Humas Kabupaten Badung secara aktif terlibat dalam upaya pemerintah, mendokumentasikannya, dan menghasilkan berita yang kemudian diunggah di akun media *online* Humas Kabupaten Badung.

Oleh karena itu, penulis berpendapat perlu ada penelitian lebih lanjut mengenai “Peran Humas dalam Publikasi *Online* Kegiatan Pemerintah di Kabupaten Badung”. Oleh karena itu, penulis berpendapat perlu ada penelitian lebih lanjut mengenai “Peran Humas dalam Publikasi *Online* Kegiatan Pemerintah di Kabupaten Badung”.

## KAJIAN PUSTAKA

### Pengertian Hubungan Masyarakat (Humas)

Pada dasarnya *Public Relation* atau yang sering disebut dengan Humas merupakan profesi atau pekerjaan yang dibutuhkan oleh setiap jenis perusahaan, organisasi, bahkan pemerintahan. Sebagai saluran komunikasi baik internal maupun eksternal. Karena salah satu faktor yang mempengaruhi citra positif suatu organisasi adalah hubungan masyarakat, kebutuhan dan kehadirannya yang tidak dapat dihindarkan.

Menurut para ahli, belum ada kesepakatan pasti tentang apa sebenarnya yang dimaksud dengan Humas. Hal ini disebabkan oleh berbagai definisi humas yang dikembangkan oleh para ahli atau pakar, serta praktisi humas yang berbeda menyampaikan berbagai sudut pandang tentang hubungan masyarakat. Kedua, banyak definisi hubungan masyarakat telah diusulkan oleh orang-orang dengan latar belakang yang beragam. Misalnya, definisi yang dikemukakan oleh akademisi akan berbeda dengan definisi yang ditawarkan oleh praktisi Humas. Ketiga, segala sesuatu yang menunjukkan, baik secara teoritis maupun praktis, tentang betapa dinamis dan adaptifnya upaya Humas terhadap dinamika perubahan masyarakat dan cara mereka bergerak mengikuti perkembangan zaman.

Tidak ada disiplin ilmu lain yang mungkin sulit untuk didefinisikan seperti hubungan masyarakat. Semua orang setuju bahwa istilah "hubungan masyarakat" dapat memiliki arti yang berbeda bagi berbagai pihak. Beberapa orang mendefinisikannya dalam hal komunikasi, publikasi, manajemen, pemasaran, atau periklanan. Definisi umum dari hubungan masyarakat, atau *public relations*, seperti yang dikemukakan oleh John E. Maiston adalah "hubungan masyarakat merupakan komunikasi persuasif yang direncanakan yang bertujuan untuk mempengaruhi publik luas" (Kasali, 2012:6). Konsep manajemen Danny Grinsworld digunakan dalam *Public Relations News (International Public Relations Weekly for Executives)*, dimana tugas *Public Relations* atau Humas adalah: "Mengidentifikasi kebijakan dan proses seseorang atau perusahaan kepada publik, serta perencanaan dan pelaksanaan kampanye komunikasi untuk memenangkan pemahaman dan penerimaan publik dalam semua aspek manajemen (Kasali, 2012: 7).

Selain itu, Rex F. Harlow memberikan definisi humas atau PR dalam bukunya "*A model for Public Relations Education for Professional Practice*":

"Humas adalah fungsi manajemen yang unik yang mendukung penciptaan dan pemeliharaan kesamaan antara organisasi dan publiknya, yang melibatkan komunikasi, pemahaman,

penerimaan, dan kegiatan kerjasama; melibatkan manajemen dalam isu atau masalah, membantu manajemen untuk menanggapi opini publik; mendukung manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif sebagai sistem peringatan dini dalam mengantisipasi tren berdasarkan riset" (Ruslan, 2018:17).

### **Fungsi Humas**

Fungsi Humas adalah kegiatan operasional dari suatu objek lembaga yang menjalankan peran kehumasan. Mengacu pada frasa fungsi ini, Effendy (2013: 24) mengutip Ralph Curier dan Allan C. Filley yang mengatakan, "Istilah fungsi menunjukkan tahap yang jelas yang dapat diidentifikasi bahkan dari tahap pekerjaan lainnya."

Humas suatu organisasi dapat dianggap berfungsi jika menunjukkan aktivitas yang berbeda yang dapat dipisahkan dari kegiatan lainnya.

Menurut Moore (2018:43), tugas inti humas adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis opini publik dan memperoleh data tentang sikap publik untuk keuntungan manajemen.
2. Menginformasikan manajemen tentang tren politik, sosial, dan keuangan yang berlaku.
3. Membantu manajemen menyadari faktor-faktor operasional yang dapat merusak hubungan bisnis dengan publik.
4. Membimbing manajemen memahami ide-ide untuk menangani koneksi.

Dari definisi fungsi humas yang diberikan di atas, kesimpulan umum tentang fungsi humas yang sederhana untuk dipahami dan dilaksanakan oleh seorang humas atau *public relations officer* (PRO) hanya menyangkut dua fungsi humas, yang pada prinsipnya adalah:

1. Menginformasikan kepada publik tentang kebijakan pengelolaan
2. Menginformasikan manajemen tentang opini umum.

### **Hubungan Masyarakat Dalam Pemerintahan**

Humas (PR) di kantor pemerintah berbeda dengan humas di kantor swasta atau perusahaan karena tidak ada transaksi komersial yang terjadi. Namun, menggunakan teknik periklanan dan publikasi, keduanya digunakan untuk menginformasikan kepada publik atau masyarakat umum tentang hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan pada instansi yang bersangkutan, humas di kantor pemerintahan tidak jauh berbeda dengan humas di kantor swasta atau perusahaan.

Humas dalam pemerintahan harus dimanfaatkan dan dikembangkan secara profesional karena pemerintah mempunyai tugas yang sulit: memutuskan program-program yang berorientasi pada masyarakat, dan di saat bersamaan, berhadapan dengan masyarakat dengan kepentingan yang kompleks yang terkait erat oleh karakteristik masing-masing program atau tindakan administratif (Frida Kusumastuti, 2012:38).

### **Tugas Humas Dalam Pemerintahan**

Tanggung jawab humas atau PR dalam pelayanan pemerintah dijelaskan di bawah ini secara rinci berdasarkan pedoman "lalu lintas komunikasi dua arah":

1. Menginformasikan masyarakat umum dan sekelompok orang tertentu (publik khusus) tentang tindakan pemerintah untuk mendorong partisipasi dan penggunaan layanan yang ditawarkan oleh pemerintah.
2. Menginformasikan masyarakat tentang perlunya peraturan pemerintah, nilainya bagi masyarakat, dan isu-isu lainnya.
3. Menginformasikan pihak berwenang tentang maksud dan tujuan masyarakat sehingga mereka dapat memutuskan secara bijaksana dan efektif.
4. Menyatakan pendapat umum untuk memastikan bahwa hukum selalu didasarkan pada kenyataan dan disetujui oleh rakyat.
5. Mendorong masyarakat untuk mau menyampaikan pendapatnya tanpa takut pada otoritas Humas atau kehumasan dalam pelayanan pemerintahan memiliki tanggung jawab ganda, yaitu tanggung jawab sosial dan tanggung jawab untuk mewujudkan cita-cita program negara dan pemerintah. Alhasil, pentingnya Humas atau PR dalam bidang pekerjaannya tidak bisa diremehkan.

## Peran Humas

Menurut Dozier & Broom dalam Ruslan (2014:20), ada empat kategori peran humas dalam sebuah organisasi:

### 1. *Expert Advisor* (Penasihat ahli)

Seorang profesional dengan bakat dan keahlian luar biasa dalam hubungan masyarakat yang dapat membantu mengidentifikasi solusi untuk kesulitan di lapangan. Interaksi praktisi humas dengan manajemen organisasi dapat dibandingkan dengan interaksi antara dokter dan pasiennya. Artinya, untuk mengatasi dan menyelesaikan masalah kehumasan yang sedang dialami organisasi yang bersangkutan, manajemen hanya menerima atau mempercayai saran atau usul yang dibuat oleh pakar humas (Penasihat ahli).

### 2. Fasilitator Komunikasi (*Communication fasilitator*)

Pakar humas dalam situasi ini berfungsi sebagai komunikator atau mediator untuk membantu manajemen memahami apa yang diinginkan dan diharapkan masyarakat umum. Di sisi lain, ia juga harus mampu menjelaskan kembali kepada masyarakat umum tentang tujuan, aturan, dan harapan organisasi. Sehingga fasilitator proses pemecahan masalah dapat menjalin pengertian, kepercayaan, rasa hormat, dukungan, dan toleransi yang sangat baik melalui dialog timbal balik (*problem solving fasilitator*).

### 3. Tim manajemen mengikutsertakan praktisi humas dalam proses penyelesaian masalah kehumasan.

Hal ini dimaksudkan untuk mendukung pemimpin organisasi dalam perannya sebagai konselor dan pelaksana keputusan untuk menghadapi tantangan atau krisis secara profesional dan logis. Tim pos komando biasanya dibentuk jika terjadi krisis. Tim ini, yang dipimpin oleh para ahli hubungan masyarakat, menggabungkan keterampilan beberapa departemen untuk membantu organisasi, perusahaan, dan barang dalam menangani atau menyelesaikan masalah terkait krisis.

### 4. Teknisi Komunikasi (*Communication Technician*)

Peran ini berbeda dengan tiga jabatan pertama yang dipegang oleh praktisi humas profesional, yang erat kaitannya dengan tugas dan tanggung jawab manajemen organisasi. Posisi teknisi komunikasi ini mengubah praktisi humas menjadi jurnalis yang hanya menawarkan jasa komunikasi teknis atau dikenal sebagai teknik komunikasi internal organisasi.

## METODE

Pendekatan deskriptif kualitatif digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan menghasilkan hasil yang akan memberikan ringkasan atau deskripsi topik yang diteliti secara sistematis, faktual, dan akurat. Oleh karena itu, metodologi deskriptif yang digunakan

dalam penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan data yang terkait dengan peran humas dalam publikasi *online* kegiatan pemerintahan di Kabupaten Badung.

Data kualitatif dan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Data kualitatif dalam bentuk kata-kata, gambar, dan beberapa statistik ketika dianalisis dalam hal tanggapan individu, kesimpulan deskriptif, atau keduanya. Datanya terdiri dari kata-kata, kalimat, dan gambar. Data kuantitatif adalah informasi yang berbentuk angka-angka, seperti jumlah penduduk, jumlah pegawai, dan angka-angka lain yang berhubungan dengan penelitian (Sugiono, 2012:14).

Selain itu, penelitian ini juga menggunakan data primer, yaitu informasi yang dikumpulkan dari sumber aslinya, seperti hasil wawancara atau tanggapan terhadap kuesioner yang diisi (Umar, 2007:41). Sumbernya yaitu lokasi penelitian dan informan terkait. Pengumpul data primer profesional atau pihak lain kemudian mengolah dan menyajikan data primer sebagai data sekunder, seperti dalam bentuk tabel atau diagram (Umar, 2007:42). Data sekunder dalam penelitian ini mengacu pada informasi yang telah diolah oleh pihak lain dan sekarang siap untuk digunakan langsung. Contohnya termasuk informasi tentang struktur organisasi, deskripsi pekerjaan, pekerjaan, statistik kepegawaian, laporan, dan banyak lagi.

Karena pentingnya tanggung jawab dan peran humas dalam publikasi *online* kegiatan pemerintahan di Kabupaten Badung, maka dipilihlah informan sebagai bahan pertimbangan. Informan tersebut telah memenuhi kriteria yang dapat didukung secara ilmiah. Dalam penelitian kualitatif, jumlah sampel atau informan Kabag Humas, Kasubbag, Staf Humas, dan Masyarakat tidak ditentukan terlebih dahulu karena dalam proses pengumpulan data bila tidak ditemukan variasi informasi. Peneliti tidak perlu lagi melanjutkan dengan mencari informasi baru sampai hasil yang diperoleh sama dengan informasi sebelumnya.

Menurut Mathew B Miles dan A Michael Huberman (2012:16) dalam Rusmini (2013:942), analisis data kualitatif memiliki empat komponen utama: pengumpulan data, penyederhanaan data (*data reduction*), penyajian data, penyajian data (*data display*) dan penarikan kesimpulan (*conclusion drawing*).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Peran Humas dalam Publikasi *Online* Kegiatan Pemerintah di Kabupaten Badung**

Menurut teori humas Dozier dan Broom, ada empat (empat) peran humas dalam mengelola informasi dan berita, antara lain peran humas sebagai penasihat ahli, peran humas sebagai fasilitator komunikasi, peran humas sebagai praktisi humas dalam proses penyelesaian masalah

kehumasan, dan peran humas sebagai Teknisi Komunikasi (Communication technician) dapat dijelaskan sebagai berikut:

**a. Peran humas sebagai Fasilitator Komunikasi (Communication fasilitator)**

Peran humas sebagai Penasehat Ahli (*Expert prescriber*) di Pemerintahan Kabupaten Badung sangatlah strategis sebagai pusat pemberi informasi dari segala kegiatan yang dilaksanakan baik instansi maupun kegiatan yang dilaksanakan oleh Pimpinan sebagai fungsi pengawasan penyelenggaraan pemerintahan. Bagian humas bekerja sebagai penasehat apabila terjadi kesalahpahaman dalam menanggapi informasi yang belum dipahami oleh masyarakat/publik. Public relations issues can be resolved with the assistance of a highly qualified and experienced public relations practitioner.

**b. Peran Humas Sebagai Fasilitator Komunikasi (Communication fasilitator)**

Humas berfungsi sebagai komunikator atau mediator untuk membantu manajemen memahami apa yang diinginkan dan diharapkan publik dalam situasi ini. Inilah yang dikenal dengan tugas humas sebagai fasilitator komunikasi (Communication Facilitator). Di sisi lain, ia juga harus mampu menjelaskan kembali kepada masyarakat umum tentang tujuan, aturan, dan harapan organisasi. Sehingga melalui dialog timbal balik

ini, kedua belah pihak dapat mengembangkan rasa saling percaya, menghormati, mendukung, dan toleransi yang sangat baik. Secara internal dan eksternal, humas berfungsi sebagai fasilitator atau jembatan komunikasi antara organisasi dan publiknya. Praktisi humas harus mampu melakukan mediasi jika terjadi kesalahpahaman. Praktisi humas harus netral agar semua pihak sama-sama diuntungkan.

**c. Peran Humas sebagai Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (Problem Solving Process Facilitator)**

Tim manajemen humas memasukkan peran humas dalam proses penyelesaian masalah kehumasan. Hal ini dimaksudkan untuk mendukung pemimpin organisasi dalam perannya sebagai penasihat dan pengambil keputusan pelaksana dalam menyelesaikan masalah atau krisis secara profesional dan logis. Ketika masalah diselesaikan, pakar humas mengambil peran sebagai fasilitator. Praktisi humas dapat memimpin dalam manajemen krisis, jika mereka mau. Praktisi humas harus memiliki keterampilan profesional, baik secara teori maupun praktik, untuk menjalankan fungsi ini.

**d. Peran humas sebagai Teknisi Komunikasi (Communication Technician)**

Dalam hal peran dan tanggung jawab yang terkait dengan manajemen organisasi, peran ini berbeda dari tiga peran pertama yang dimainkan oleh

praktisi humas profesional. Fungsi teknisi komunikasi ini mengubah pakar humas menjadi jurnalis di masyarakat di mana hanya menggunakan layanan komunikasi teknis yang ditawarkan atau metode komunikasi internal. Secara teknis, aliran dan media yang digunakan untuk komunikasi dari tingkat pimpinan kepada bawahan akan berubah dari tingkat bawahan ke atasan. Hal ini dikarenakan sistem komunikasi dalam perusahaan bergantung pada masing-masing bagian atau tingkatannya. Hal yang sama berlaku untuk cara dan sarana komunikasi antar tingkatan, seperti antara anggota staf departemen yang berbeda (hubungan karyawan dan model media komunikasi). Praktisi humas dianggap sebagai pelaksana komunikasi teknis yang memberikan layanan di bidang teknis.

#### **Hambatan dan Kendalan yang Mempengaruhi Peran Humas dan Publikasi *online* kegiatan Pemerintah di Kabupaten Badung**

Adapun hambatan dan kendala yang mempengaruhi peran humas dalam Publikasi *Online* Kegiatan Pemerintah di Kabupaten Badung adalah sebagai berikut : Masih kurangnya tenaga/petugas humas, kurangnya fasilitas yang diperlukan bagian humas dalam bertugas, rendahnya anggaran yang dimiliki untuk melengkapi fasilitas yang diperlukan dibidang kehumasan, kurangnya kemampuan para petugas humas dalam melakukan pengolahan informasi dan dokumen.

#### **KESIMPULAN**

Kesimpulan tentang peran humas dalam publikasi *online* kegiatan pemerintahan di Kabupaten Badung berdasarkan uraian di atas adalah sebagai berikut:

- 1) Pemerintah Kabupaten Badung telah menjalankan fungsi humas dengan baik sebagai Penasehat Ahli (Expert prescriber) terkait informasi tentang semua inisiatif.
- 2) Humas Pemerintah Kabupaten Badung telah menjalankan fungsi humas sebagai fasilitator komunikasi, dalam hal ini bertindak sebagai komunikator atau mediator.
- 3) Peran Humas dalam menyikapi persoalan persepsi masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Badung. Anggota tim manajemen humas ini bertugas sebagai penasehat pimpinan organisasi agar dapat mengambil tindakan (keputusan).
- 4) Humas Pemerintah Kabupaten Badung juga telah menjalankan fungsi kehumasan sebagai teknisi komunikasi (*Communication Technician*), di mana humas adalah *journalist in resident* yang hanya menawarkan layanan teknis komunikasi atau dikenal dengan metode komunikasi dalam organisasi.

Minimnya personel/pejabat humas dalam mengelola informasi dan siaran pers, minimnya anggaran yang tersedia untuk fasilitas tambahan yang dibutuhkan oleh Humas, dan ketidakmampuan petugas humas dalam

melakukan pengolahan informasi dan dokumen menjadi salah satu tantangan dan keterbatasan yang mempengaruhi peran humas dalam publikasi *online* kegiatan pemerintahan di Kabupaten Badung.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Anggoro, M. Linggar. 2012. *Teori Dan Profesi Kehumasan*. Jakarta. Bumi Aksara
- Anang, Wibowo. 2017. *Peranan Humas Pemda*. Surakarta : Universitas Muhammadiyah
- Bungin, Burhan. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiologi, Kebijakan Publik, Komunikasi, Manajemen, dan Pemasaran*. Jakarta : Kencana
- Cutlip and Center, 2017. *Effective Public Relations*. Jakarta: Kencana
- Effendy, Onong Uchjana. 2019. *Human Relations dan Public Relations dalam Manajemen*. Bandung: CV. Mandar Maju
- \_\_\_\_\_. 2011. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek Cetakan ke- 23*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- \_\_\_\_\_. 2020. *Ilmu Teori & Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti Sumadiria Haris
- F. Rachmadi. 2013. *Public Relation dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Fuad, Afdhal Ahmad. 2014. *Tips dan trik Public Relation*. Jakarta. PT. Grasindo.
- Hikmat Kusumaningrat dan Purnama Kusumaningrat. 2015. *Jurnalistik: Teori dan Praktik*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Toha, Mitfah. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Graha Ilmu Jakarta
- Rosady, Ruslan. 2016. *Manajemen Public Relation & Media Komunikasi Konsepsidan Aplikasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Ruslan. 2014. *Praktik dan Solusi Public Relations dalam Situasi Krisis dan Pemulihan Citra. Edisi Kedua*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. 2013, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.
- Scott M. Cutliip and Allen Center. 2012. *Public Relation*. Jakarta. PT. Remaja Rosdakarya
- Warner J. Severin dan James W. 2012. *Teori Komunikasi: Sejarah, Metode, & Terapan Di dalam Media Massa*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group