

**PERAN HUMAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA
MASYARAKAT DI DINAS KOMUNIKASI INFORMASI DAN
PERSANDIAN KOTA YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta untuk Memenuhi sebagian Persyaratan
guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



Oleh:
Danisa Maharani Saleh
13802241065

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN
JURUSAN PENDIDIKAN ADMINISTRASI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2018**

**PERAN HUMAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA
MASYARAKAT DI DINAS KOMUNIKASI INFORMASI DAN PERSANDIAN
KOTA YOGYAKARTA**

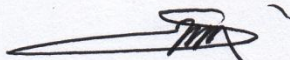
SKRIPSI

Oleh:
DANISA MAHARANI SALEH
NIM 13802241065

Telah disetujui dan disahkan pada tanggal 24 Januari 2018
Untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi

Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran
Jurusan Pendidikan Administrasi
Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta

Disetujui,
Dosen Pembimbing



Dr. Sutirman, M.Pd
NIP. 197201032005011001

PENGESAHAN




**PERAN HUMAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA
MASYARAKAT DI DINAS KOMUNIKASI INFORMASI DAN
PERSANDIAN KOTA YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Oleh:
Danisa Mahari Saleh
NIM. 13802241065

telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi pada tanggal 24 Januari 2018
dan dinyatakan lulus

TIM PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Muslikhah Dwihartanti, SIP.,M.Pd.	Ketua Penguji		19 Februari 2018
Dr. Sutirman, M.Pd.	Sekretaris Penguji		13 Februari 2018
Dra. Rosidah, M.Si.	Penguji Utama		7 Februari 2018

Yogyakarta, 19 Februari 2018
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta



Dr. Sugiharsono, M.Si.
NIP. 19550328 198303 1 002

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Danisa Maharani Saleh

NIM : 13802241065

Program Studi : Pendidikan Administrasi Perkantoran- S1

Fakultas : Ekonomi

Judul Skripsi : Peran Humas dalam Memberikan Pelayanan kepada Masyarakat di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar hasil karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis dan diterbitkan oleh orang lain. Adapun acuan atau kutipan dalam skripsi ini telah ditulis dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang sudah lazim.

Demikian surat pernyataan ini saya tulis dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Yogyakarta, 24 Januari 2018

Penulis,



Danisa Maharani Saleh
NIM. 13802241065

MOTTO

“Hanya kepada Engkau-lah kami menyembah dan hanya kepada Engkau-lah kami memohon pertolongan”.

(Q.S. Al-Fatihah: 5)

“Segala keputusan hanya ditangan kita sendiri, kita mampu untuk itu”.

(B.J Habibie)

“Sesungguhnya di samping kesukaran ada kemudahan. Apabila engkau telah selesai mengerjakan suatu pekerjaan, maka bersusah payahlah mengerjakan yang lain dan kepada Tuhanmu berharaplah”

(Q.S. Al-Insyiroh: 6-8)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim, dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Orang tua tercinta, yaitu Bapak Wildan Soritaon Siregar dan Ibu Ismoyowati Murtini. Terima kasih atas segala dukungan berupa kepercayaan, kasih sayang, do'a, motivasi dan materi.
2. Almamater Universitas Negeri Yogyakarta. Terima kasih atas kesempatan yang telah diberikan untuk menimba ilmu pengetahuan dan memperoleh berbagai pengalaman hidup yang berharga.

PERAN HUMAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI DINAS KOMUNIKASI INFORMASI DAN PERSANDIAN KOTA YOGYAKARTA

Oleh:
Danisa Maharani Saleh
NIM. 13802241065

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran humas dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta dan hambatan-hambatan dari pelaksanaan peran humas di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Subyek penelitian dalam penelitian ini yaitu Kepala Bidang Komunikasi Publik dan 2 orang Pranata Humas Seksi Hubungan Masyarakat. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik keabsahan data ditentukan menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran humas di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta sebagai berikut: (1) Peran humas sebagai penghubung komunikasi antara organisasi dengan masyarakat yaitu: penyampaian informasi kebijakan Pemerintah Kota Yogyakarta, kegiatan Pemerintah Kota Yogyakarta, laporan keuangan, himbauan-himbauan wabah penyakit, pencapaian atau prestasi Kota Yogyakarta, serta informasi darurat bencana di Yogyakarta yang ditujukan kepada masyarakat. (2) Peran humas sebagai pembina hubungan antara organisasi yang diwakilinya dilakukan dengan kerjasama Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan rekan media wartawan. (3) Peran humas sebagai pendukung fungsi manajemen organisasi yaitu humas menjalankan kegiatan melakukan proses penemuan fakta (*fact finding*) dan proses pengkomunikasian (*communicating*) untuk dijadikan bahan pertimbangan kebijakan Pemerintah Kota Yogyakarta. (4) Peran humas sebagai pembangun dan pencipta citra positif organisasi yaitu dengan memberikan pelayanan secara terbuka kepada masyarakat. Hambatan humas yaitu (1) Terbatasnya jumlah sumber daya manusia (SDM) humas. (2) Humas kurang dalam melakukan koordinasi kepada Organisasi Perangkat Daerah terkait. (3) Penyelesaian keluhan dan aduan lama untuk terselesaikan. (4) Humas belum melakukan komunikasi dua arah sehingga umpan balik dari masyarakat belum terjadi.

Kata kunci: *Peran Humas, Pelayanan*

**THE ROLE OF PUBLIC RELATIONS IN SERVICE TO THE COMMUNITY IN
THE DEPARTMENT OF COMMUNICATION INFORMATION AND CODING
YOGYAKARTA CITY**

By:
Danisa Maharani Saleh
NIM. 13802241065

ABSTRACT

This study aims to know the role of public relations in the Department of Communication Information and Coding Yogyakarta City and obstacles in the implementation of public relations in the Department of Communication Information and Coding Yogyakarta City.

This research is a descriptive study by applying qualitative approach. The subject of this research are Head of Public Communication and 2 Public Relations Section. The techniques of data collection of this research were observation, interview and documentation. The data reliability of this research was determined using resource and technique of triangulation method.

The results show that the role of public relations in the Department of Communication Information and Coding Yogyakarta City are: (1) The role of public relations as a conduit of communication between organizations with society that is: submission of policy information the city Government of Yogyakarta, activities the city Government of Yogyakarta, financial statements, advisories pestilence, achievement or accomplishment of Yogyakarta, as well as disaster emergency information to the public. (2) The role of public relations as the builders of relationships between organizations it represent is done with the cooperation of the Regional Organizations of the device and fellow media reporters. (3) The role of public relations as a management function supporting the organization that is public relations activities run in the process of the discovery of the fact (fact finding) and the communicating to make policy the city Government of Yogyakarta. (4) The role of public relations as a builder and creator of the positive image of the organization by providing services openly to the public. Public relations obstacles are: (1) The limited human resources of public relations. (2) Public Relations less in doing coordination related to the Organizations Device Regional (3) The resolution of complaints longtime to resolved (4) Public Relations haven't done two-way communication so that feedback from the public has not occurred.

Keywords: The Role of Public Relations, Service

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Allah SWT berkat anugerah berupa rahmat dan hidayah-Nya. Atas izin Allah SWT pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar. Penulis juga tidak lupa memanjatkan sholawat serta salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW. Semoga kita semua termasuk ke dalam golongan umat yang mendapatkan syafaatnya di akhirat kelak.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis hendak mengucapkan terima kasih dan apresiasi yang luar biasa kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Sutrisna Wibawa, M.Pd. Rektor Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan studi pada program sarjana.
2. Bapak Dr. Sugiharsono, M.Si Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan izin kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi.
3. Bapak Drs. Joko Kumoro, M.Si Ketua Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran yang telah memberikan izin kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi.
4. Bapak Dr. Sutirman, M.Pd. Dosen Pembimbing Tugas Akhir Skripsi yang telah sabar dan ikhlas dalam memberikan bimbingan berupa kritik, saran dan motivasi selama penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Dra. Rosidah, M.Si Dosen Narasumber yang telah memberikan ilmunya melalui kritik dan saran dalam penyelesaian skripsi ini.

6. Bapak Djihad Hisyam, M.Pd. dan Bapak Arwan Nur Ramadhan, M.Pd. Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan studi program sarjana.
7. Seluruh Dosen Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran. Terima kasih atas ilmu pengetahuan serta pengalaman yang diberikan kepada penulis selama perkuliahan.
8. Bapak Ig. Trihastono, S.Sos. M.M. Kepala Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
9. Bapak Tedi Saparian, S.E., Bapak Mikael Mitang Kasi, A.Md., dan Bapak Adya Mahardika yang telah membantu penulis selama melaksanakan penelitian.
10. Orang tua saya, yaitu Bapak Wildan Soritaon Siregar dan Ibu Ismoyowati Murtini serta adik-adikku tercinta yang telah memberikan dukungan berupa kepercayaan, motivasi, do'a dan materi.
11. Seluruh teman-teman Pendidikan Administrasi Perkantoran B 2013.

Penulis menyadari bahwa selama proses penyusunan hingga penyelesaian skripsi ini tidak luput dari kesalahan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis berterima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Yogyakarta, 3 Januari 2018

Penulis,



Danisa Maharani Saleh

NIM. 13802241065

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Pembatasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Hasil Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
A. Deskripsi Teori.....	8
1. Pengertian Humas	8
2. Peran Humas	9
3. Fungsi Humas	13
4. Tujuan Humas	15
5. Tugas Humas.....	18
6. Media Humas	21
7. Sasaran Humas	25
8. Proses Humas	27
B. Penelitian yang Relevan.....	28
C. Kerangka Pikir	31
D. Pertanyaan Penelitian.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Desain Penelitian	35
B. Tempat dan Waktu Penelitian	36
C. Definisi Operasional	36
D. Subyek Penelitian.....	37
E. Teknik Pengumpulan Data.....	37
F. Instrumen Penelitian	39
G. Teknik Analisis Data.....	41
H. Teknik Keabsahan Data	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
A. Hasil Penelitian	44
1. Deskripsi Tempat Penelitian	44
2. Deskripsi Data Penelitian	47
1. Peran Humas di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta	50
2. Hambatan humas dalam Memberikan Pelayanan kepada Masyarakat di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta... ..	60
B. Pembahasan.....	61
1. Peran Humas di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta sebagai berikut:.....	61
2. Hambatan humas dalam Memberikan Pelayanan kepada Masyarakat di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta.....	71
 KESIMPULAN DAN SARAN	 73
A. Kesimpulan	73
B. Saran	75
 DAFTAR PUSTAKA	 76
LAMPIRAN.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Kisi-kisi Pedoman Observasi	39
2. Kisi-kisi Pedoman Wawancara	40
3. Kisi-kisi Pedoman Dokumentasi.....	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Alur Kerangka Pikir	33
2. Struktur Organisasi	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Pedoman Wawancara.....	78
2. Hasil Wawancara	82
3. Pedoman Observasi.....	105
4. Hasil Observasi	107
5. Pedoman Dokumentasi	110
6. Hasil Dokumentasi.....	112
7. Surat Keterangan.....	119

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman menuntut saling ketergantungan antara satu orang dengan orang lain maupun antara organisasi dengan publik sehingga membutuhkan hubungan harmonis yang dilandasi oleh sikap saling percaya untuk memenuhi kebutuhan. Mewujudkan hubungan harmonis antara satu orang dengan orang lain memiliki makna penting dalam organisasi. Membangun dan mengembangkan hubungan-hubungan yang baik antara organisasi dengan publik memiliki peran penting untuk tujuan dari organisasi tersebut. Adanya saling ketergantungan antara individu dengan organisasi maupun organisasi dengan publik telah menciptakan kebutuhan akan fungsi baru dalam manajemen, fungsi itulah yang disebut dengan hubungan masyarakat.

Humas merupakan salah satu bagian dari suatu instansi yang mempunyai tugas memahami dan mengevaluasi berbagai opini publik atau isu publik terhadap suatu instansi yang digunakan sebagai masukan terhadap berbagai kebijakan agar tercipta keharmonisan antara suatu instansi dengan publik sebagai tujuan akhir. Humas sebagai komunikator publik harus mampu menyampaikan segala informasi kepada masyarakat dengan baik.

Sejalan dengan keterbukaan informasi, perwujudan pemerintah yang baik dapat dilakukan dengan menyediakan saluran komunikasi yang efektif

agar dapat mendorong keterlibatan publik. Setiap lembaga pemerintah wajib menyediakan sistem komunikasi publik yang memungkinkan masyarakat mengetahui segala yang berkaitan dengan kebijakan pembangunan.

Pemerintahan Kota Yogyakarta dalam memperlancar komunikasi dan penyebaran informasi kepada masyarakat menunjuk Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta sebagai perwakilan organisasi. Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta merupakan salah satu Dinas di kawasan Balai Kota Yogyakarta yang pada sebelumnya adalah bagian kehumasan Balai Kota Yogyakarta. Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta terdiri dari bidang Informasi dan Statistik, Bidang Komunikasi Publik, Bidang Teknologi dan Informatika dan Bidang Persandian dan Telekomunikasi.

Berdasarkan Peraturan Walikota Yogyakarta tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas, Fungsi Dan Tata Kerja di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di bidang komunikasi, informatika, persandian dan statistik. Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta dalam pelaksanaan tugas mempunyai fungsi:

1. Perumusan kebijakan teknis urusan komunikasi, informatika, persandian dan statistik;
2. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang komunikasi, informatika, persandian dan statistik;

3. Pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan urusan di bidang komunikasi, informatika, persandian dan statistik;
4. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang komunikasi, informatika persandian dan statistik;
5. Pengelolaan kesekretariatan meliputi perencanaan umum, kepegawaian, keuangan, evaluasi dan pelaporan;
6. Pelaksanaan pengawasan, pengendalian evaluasi, dan pelaporan di bidang komunikasi, informatika dan persandian.

Humas di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta bertugas melaksanakan pelayanan kehumasan yang berkaitan dengan pembentukan citra Pemerintah Kota Yogyakarta, menyiapkan bahan kebijakan, bimbingan dan pembinaan, petunjuk teknis dan naskah dinas yang berkaitan dengan hubungan masyarakat.

Humas juga mempunyai tugas melaksanakan hubungan kemitraan dengan media yang terkait dengan kehumasan, menyiapkan bahan dan fasilitasi jumpa *pers* berkaitan dengan kebijakan Pemerintah Kota Yogyakarta, melaksanakan pengelolaan berita dalam website Pemerintah Kota Yogyakarta, melaksanakan pengelolaan sosial media Pemerintah Kota Yogyakarta, melaksanakan kegiatan peliputan dan dokumentasi agenda atau aktivitas Pemerintah Kota Yogyakarta.

Tugas lain humas juga melaksanakan kegiatan penyusunan *press realese* agenda atau aktivitas dan kebijakan Pemerintah Kota Yogyakarta, melaksanakan fasilitasi kehumasan melalui dialog tatap muka antara

Pemerintah Kota Yogyakarta dengan warga masyarakat kota Yogyakarta, melaksanakan pencermatan berita terkait dengan Pemerintah Kota Yogyakarta dari media komunikasi, melaksanakan klasifikasi dan pengolahan hasil pencermatan berita terkait dengan Pemerintah Kota Yogyakarta dari media komunikasi dan melaksanakan pendistribusian berita terkait dengan Pemerintah Kota Yogyakarta dari media komunikasi.

Berdasarkan hasil *pra-survey* yang telah dilakukan di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta, ditemukan beberapa permasalahan dalam melaksanakan peran humas yaitu terbatasnya sumber daya manusia humas karena berdasarkan Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan Kebutuhan Pegawai Negeri Sipil ditetapkan jam kerja efektif per hari adalah 300 menit. Pegawai humas berdasarkan observasi dalam melakukan tugas seperti melaksanakan kegiatan peliputan dan dokumentasi agenda atau aktivitas Pemerintah Kota Yogyakarta, penyusunan *press realese* agenda atau aktivitas dan kebijakan Pemerintah Kota Yogyakarta, fasilitasi kehumasan melalui dialog tatap muka antara Pemerintah Kota Yogyakarta dengan warga masyarakat Kota Yogyakarta, membutuhkan waktu 360 menit per hari. Kondisi tersebut berpengaruh terhadap kinerja humas yang belum optimal karena humas mempunyai *volume* kerja yang tidak seimbang dengan jumlah tenaga kerja.

Permasalahan lain ditemukan kurang adanya koordinasi antara humas dengan OPD (Organisasi Perangkat Daerah) terkait tentang publikasi

program-program OPD. Hal itu mengakibatkan ada beberapa program OPD terkait seperti bantuan alat kecantikan tidak tersampaikan oleh masyarakat secara luas.

Masyarakat dalam menyampaikan keluhan, pertanyaan, informasi, maupun usul atau saran melalui humas dan kemudian humas akan menyampaikan tersebut kepada OPD terkait namun pelayanan keluhan, pertanyaan, informasi maupun usul atau saran tersebut membuat masyarakat menunggu dan penyelesaian keluhan dan pengaduan lama untuk terselesaikan. Terlihat dari *website* Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) humas dalam melakukan proses komunikasi kepada masyarakat hanya menampilkan pesan-pesan masuk dari masyarakat sehingga belum terjadi sebuah umpan balik *feedback*.

Peran humas sangat penting dalam suatu instansi atau organisasi sehingga perlu ditelaah lagi mengenai pelaksanaan peran humas di Dinas Komunikasi Informasi dan Informasi. Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas, maka penelitian ini berjudul "Peran Humas dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta".

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan maka dapat diidentifikasi masalah, yaitu:

1. Terbatasnya jumlah sumber daya manusia (SDM) humas.
2. Humas kurang dalam melakukan koordinasi kepada OPD terkait.

3. Penyelesaian keluhan dan aduan lama untuk terselesaikan.
4. Humas belum melakukan komunikasi dua arah sehingga umpan balik dari masyarakat belum terjadi.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka perlu diadakan pembatasan masalah dimaksudkan untuk memperjelas permasalahan yang diteliti terfokus dan mendalam mengingat luasnya permasalahan yang ada. Penelitian ini memfokuskan pada Peran Humas dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan pembatasan masalah di atas maka dapat dirumuskan suatu permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana humas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta?
2. Apa hambatan dari pelaksanaan peran humas di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui humas dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.
2. Mengetahui hambatan dari pelaksanaan peran humas di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta.

F. Manfaat Hasil Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Dapat memberikan kontribusi bagi pendidikan dan ilmu pengetahuan.
- b. Dapat digunakan sebagai bahan acuan dan bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan sekaligus pengalaman selama melakukan studi di Universitas Negeri Yogyakarta, dan sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan.

b. Bagi Instansi/Organisasi

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan dan upaya membangun citra Pemerintah Kota Yogyakarta.

c. Bagi Universitas Negeri Yogyakarta

Dari hasil penelitian ini dapat dijadikan koleksi bagi perpustakaan dan bahan bacaan bagi mahasiswa UNY.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Deskripsi Teori

1. Pengertian Humas

Hubungan masyarakat merupakan ujung tombak dalam suatu organisasi karena humas merupakan sumber informasi yang dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam mencapai tujuan organisasi.

Menurut Ruslan, R (2005: 6):

Public relation merupakan seni (*arts*) dan gabungan dari disiplin ilmu manajemen, komunikasi, psikologi, sosial dan marketing, untuk membentuk agar perusahaan atau lembaga, gagasan atau ide yang ditawarkan, nama dan produknya menjadi disukai dan dapat dipercaya oleh publiknya.

Pendapat Ruslan, R dapat diartikan bahwa humas merupakan perpaduan antara manajemen organisasi, komunikasi yang dilakukan oleh publik, pemahaman karakteristik publik dan cara-cara publikasi untuk menyebar gagasan atau ide. Penyebaran gagasan atau ide dimaksudkan untuk mendapatkan kepercayaan oleh publik. Kepercayaan publik membentuk citra positif sehingga tujuan dalam kegiatan humas dapat tersampaikan dengan baik.

Sependapat dengan Ruslan, Danandjaja (2011: 16) mengatakan :

Humas adalah suatu fungsi manajemen yang menilai sikap publik, menunjukkan kebijaksanaan dan prosedur dari seorang individu atau sebuah lembaga atas dasar kepentingan publik, merencanakan, dan menjalankan rencana kerja untuk memperoleh pengertian dan dapat diterima dengan baik oleh publik.

Kegiatan humas adalah sebuah komunikasi yang dilakukan antara lembaga dan masyarakat. Hasil dari komunikasi bertujuan memperoleh pengertian dan kerja sama yang sukarela dan sadar tanpa ada paksaan dari salah satu pihak serta kepercayaan dan dukungan untuk organisasi.

Pendapat selanjutnya, Jefkins, F (2004: 10) humas adalah semua bentuk komunikasi yang terencana, baik itu ke dalam maupun ke luar, antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian.

Berdasarkan definisi humas yang disampaikan para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa humas merupakan serangkaian kegiatan terencana yang dilakukan bersama-sama untuk memperoleh dukungan publik dalam rangka mencapai tujuan bersama dalam sebuah organisasi.

2. Peran Humas

Salah satu komponen dalam manajemen yang diperlukan oleh setiap organisasi adalah humas. Kehadiran humas menjadi salah satu elemen yang menentukan keberlangsungan sebuah organisasi secara positif. Humas mencakup semua bentuk komunikasi yang terselenggara antara organisasi yang bersangkutan dengan siapa saja yang berkepentingan.

Ruslan, R (2012: 26), menjelaskan bahwa peran humas adalah sebagai berikut:

- a. *Communicator*, artinya humas bertindak sebagai perwakilan organisasi dalam melakukan komunikasi dua arah timbal balik (*two way reciprocal communication*) dengan publik *internal* dan *eksternal*.

- b. *Relationship*, artinya humas berupaya untuk melakukan hubungan yang positif dan saling menguntungkan dengan publik.
- c. *Back up management*, artinya humas memiliki peran sebagai pendukung dalam fungsi manajemen organisasi sehingga humas selalu sigap dalam menjalankan tugas dari atasan.
- d. *Good image maker*, artinya humas berperan menjaga dan menciptakan citra yang positif terhadap organisasi di mata publik.

Humas dalam sebuah perusahaan atau organisasi mempunyai peranan yang penting demi berlangsungnya roda organisasi. Peran humas memiliki empat peranan yaitu humas mewakili organisasi dengan publik internal maupun publik eksternal, humas sebagai pembina hubungan antara organisasi yang diwakilinya dengan publik, humas sebagai pendukung dalam fungsi manajemen organisasi, dan humas sebagai pembangun dan pencipta citra positif organisasi. Terbentuknya *image* yang positif menjadi tujuan dari pelaksanaan humas sehingga apabila organisasi melakukan peran tersebut belum berhasil, humas belum dianggap melaksanakan peran humas dengan baik.

Pendapat lain, menurut Nova, F (2011: 58), humas berperan sebagai:

- a. Penasehat Ahli (*Expert Precriber*), artinya humas memiliki berperan dalam mencarikan solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya.

- b. Fasilitator Komunikasi (*Communication Facilitator*), artinya humas berperan sebagai mediator untuk membantu pihak manajemen dengan publiknya.
- c. Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem Solving Process Facilitator*), artinya humas berperan sebagai dalam memecahkan persoalan. Humas berperan sebagai penasehat (*adviser*) sehingga dalam mengambil keputusan untuk mengatasi persoalan dapat dihadapi secara rasional dan profesional.
- d. Teknisi Komunikasi (*Communication Technician*), artinya humas berperan untuk menyediakan layanan teknis komunikasi.

Humas memiliki peranan untuk menjalankan sebuah organisasi. Peran humas tersebut yaitu humas sebagai pihak mencari solusi dalam masalah dengan publik, sebagai mediator antara organisasi dengan publik, sebagai penasehat dan pengambil keputusan persoalan yang dihadapi, sebagai layanan teknis komunikasi. Empat peran humas diatas merupakan penindaklanjutan dari sebuah persoalan yang sedang dihadapi dan humas sebagai perwakilan dari sebuah organisasi haruslah menangani masalah tersebut dengan rasional dan profesional untuk pelayanan komunikasi kepada masyarakat.

Pendapat selanjutnya, Fariani, S.R dan Aryanto, W (2009: 1), menjelaskan bahwa peran humas yaitu:

- a. Komunikator Internal Perusahaan, artinya humas memiliki peranan untuk menyampaikan pesan dari atasan untuk seluruh pegawai

organisasi dan humas juga menyampaikan aspirasi para pegawai untuk atasan.

- b. Narasumber Resmi Informasi Perusahaan, artinya humas sebagai perwakilan organisasi dengan pihak *eksternal* untuk menyampaikan pesan atau informasi yang sesuai dengan kebijakan organisasi.
- c. Pelaku perubahan (*Agent of Change*) dan Peggagas Budaya Perusahaan (*Corporate Culture*), artinya humas mewakili perusahaan dalam berbagai hal, termasuk dalam upaya-upaya perbaikan internal perusahaan dan pelopor program budaya perusahaan (*corporate culture*).
- d. Kampium pengelolaan krisis (*Crisis Management Champion*) artinya humas dituntut untuk sigap bertindak, cepat dan tepat sasaran terhadap segala kemungkinan kondisi krisis yang meninpa organisasi.

Peranan humas adalah sebagai sumber informasi untuk internal dan eksternal organisasi. Pendapat tersebut dapat dicontohkan humas sebagai perantara menyampaikan pesan dari pegawai atau karyawan ke atasan begitu juga sebaliknya, humas sebagai narasumber yang resmi untuk menyampaikan informasi kepada publik eksternal, humas sebagai peggagas budaya perusahaan, selain sebagai sumber informasi humas juga berperan untuk sigap bertindak dalam menyelesaikan permasalahan yang sedang terjadi.

Berdasarkan penjelasan mengenai peran humas menurut beberapa ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa peran humas mempunyai peran

penting bagi roda organisasi sehingga organisasi memerlukan humas sebagai penghubung antara organisasi dengan publik melalui penciptaan pendekatan dan pengolaan citra yang positif.

3. Fungsi Humas

Keberadaan humas dalam suatu organisasi terutama difungsikan untuk menunjang fungsi manajemen organisasi untuk mencapai tujuan bersama. Adanya berbagai kemajuan telah mengakibatkan terjadinya pembaruan dalam masyarakat. Cara hidup masyarakat yang semakin modern dan semakin terspesialisasi dalam bidang-bidang tertentu, semakin mempengaruhi fungsi tersebut. Humas dituntut kemampuannya untuk mengkoordinasikan atau mengelola pemanfaatan sumber daya organisasi untuk penyelenggaraan komunikasi dua arah antara organisasi dengan publik. Seperti yang dinyatakan oleh Linggar Anggoro, M (2005: 18), fungsi humas yaitu:

- a. Menunjang aktivitas utama manajemen dalam mencapai tujuan bersama (fungsi melekat pada manajemen lembaga/organisasi).
- b. Membina hubungan yang harmonis antara badan/organisasi dengan publiknya yang merupakan khalayak umum
- c. Mengidentifikasi segala sesuatu yang berkaitan dengan opini, persepsi dan tanggapan masyarakat terhadap badan/organisasi yang diwakilinya, atau sebaliknya.
- d. Melayani keinginan publiknya dan memberikan sumbang saran kepada pimpinan manajemen demi tujuan dan manfaat bersama.
- e. Menciptakan komunikasi dua arah timbal balik, dan mengatur arus informasi, publikasi serta pesan dari badan/organisasi ke publiknya atau sebaliknya, demi tercapainya citra positif bagi kedua belah pihak.

Pelaksanaan humas di sebuah organisasi diperlukan kegiatan manajemen untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal

menyampaikan informasi maupun aspirasi kepada pimpinan organisasi lalu humas akan mengelompokkan segala masukan dari masyarakat. Hal ini diharapkan timbul proses komunikasi dua arah dan ada timbal balik serta demi tercapainya citra positif bagi kedua belah pihak.

Pendapat selanjutnya, Ruslan, R (2012: 18), terdapat 3 fungsi utama humas, yaitu:

- a. Memberikan penerangan kepada masyarakat.
- b. Melakukan persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat secara langsung.
- c. Berupaya untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan suatu badan/lembaga sesuai dengan sikap dan perbuatan masyarakat atau sebaliknya.

Humas harus menerapkan ketiga fungsi utama hubungan masyarakat dan mampu secara objektif menanggapi pendapat dan sikap publik sehingga humas dapat memberikan masukan kepada pimpinan organisasi untuk menciptakan lingkungan yang saling menguntungkan dan berkelanjutan serta mampu bersaing. Pelaksanaan humas yang dilakukan sehari-hari, humas perlu mempelajari setiap langkah dan sasaran organisasi. Memantau keadaannya sejauh mana langkah dan sasaran akan mempengaruhi lingkungan organisasi.

Pendapat lain, menurut Kusumastuti, F (2002: 22), “ada dua fungsi humas yaitu fungsi konstruktif dan fungsi korektif”. Fungsi konstruktif ini, humas mendorong semua aktivitas atau kegiatan yang dilakukan perusahaan atau organisasi sehingga dapat terencana dan berkesinambungan yang cenderung bersifat proaktif. Sedangkan dalam fungsi korektif, humas diibaratkan sebagai pemadam kebakaran, artinya

apabila sebuah perusahaan atau organisasi terjadi masalah-masalah dengan publik, maka dapat segera mengatasi dan menyelesaikan masalah tersebut.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa fungsi pokok humas adalah untuk mengetahui dan mengevaluasi opini-opini publik yang berkaitan dengan organisasi, serta memanfaatkan komunikasi sebagai media untuk memberikan informasi yang sesuai fakta, disampaikan dengan cara-cara yang baik dan benar untuk mengarahkan opini publik ke arah yang diharapkan. Sirkulasi informasi kepada publik masyarakat mengenai kebijakan, program serta kegiatan mempunyai tujuan memperoleh persepsi dan pemahaman masyarakat yang baik.

4. Tujuan Humas

Tujuan merupakan sesuatu yang ingin dicapai, dituju atau diraih. Tujuan humas yang akan dicapai akan mengacu pada tujuan pokok organisasi, karena humas dibentuk guna menunjang aktivitas dan operasional organisasi. Kusumastuti, F (2002: 20) menyatakan bahwa tujuan humas yaitu:

- a. Terpelihara dan terbentuknya saling pengertian (Aspek Kognisi), artinya humas melaksanakan aktivitas yang menunjukkan adanya usaha komunikasi dengan tujuan untuk menciptakan saling pengertian dimulai dari saling mengetahui atau mengenal kebutuhan, kepentingan, harapan maupun budaya masing-masing.
- b. Menjaga dan membentuk saling percaya (Aspek Afeksi), artinya humas bertujuan sebagai penguatan, perubahan pengetahuan (kognisi) dan untuk menciptakan rasa saling percaya (*mutual confidence*).
- c. Memelihara dan menciptakan kerjasama (aspek psikomotoris), artinya humas bertujuan memelihara dan menciptakan kerjasama organisasi dan publik.

Pendapat diatas dapat diartikan bahwa humas merupakan sebuah aktivitas yang mempunyai tujuan komunikasi, yakni adanya penguatan dan perubahan kognisi, afeksi dan perilaku komunikasinya. Pendapat selanjutnya, Nova, F (2011: 52) mengatakan tujuan utama humas adalah membangun kredibilitas dan membangkitkan motivasi bagi *stakeholder* perusahaan guna meminimalkan biaya pengeluaran proses transfer komunikasi. Tujuan Humas dapat dikelompokkan sebagai berikut:

- a. *Performance Objective*, artinya humas melakukan kegiatan komunikasi untuk mempresentasikan citra perusahaan kepada publiknya (*stakeholders*), melaksanakan kegiatan untuk membentuk dan memperkaya identitas dan citra perusahaan di mata *stakeholders*.
- b. *Support of customer market objective*, artinya kegiatan *public relations* dilakukan untuk mengidentifikasi permasalahan yang timbul sehubungan dengan kegiatan komunikasi yang dilaksanakan oleh perusahaan dengan menitikberatkan pembahasan pada identifikasi tingkat kesadaran konsumen, sikap dan persepsi konsumen terhadap produk tayangan yang ditawarkan perusahaan. Hasil identifikasi dijadikan sebagai bahan pertimbangan perusahaan untuk menerapkan strategi pendekatan yang sesuai.

Pujian citra yang baik dan opini yang mendukung merupakan *feedback* yang diharapkan. Tujuan utama penciptaan pencitraan adalah mengubah hal negatif yang diproyeksikan masyarakat menjadi hal yang positif. Pelaksanaan penciptaan pencitraan dapat melalui proses komunikasi namun terkadang muncul permasalahan pada prosesnya, sehingga humas mempunyai bahan untuk mempertimbangkan keputusan organisasi untuk menetapkan pendekatan kepada masyarakat dalam membentuk *brand image positive*. Pendapat lain Danandjaja (2011: 22) menjelaskan:

a. *Internal Public Relations*

Tujuan *public relations* berdasarkan kegiatan *internal relations* yaitu mencakup:

- 1) Mengadakan suatu penilaian terhadap sikap tingkah laku dan opini publik terhadap perusahaan, terutama sekali ditujukan kepada kebijaksanaan perusahaan yang sedang dijalankan.
- 2) Mengadakan suatu analisa dan perbaikan terhadap kebijaksanaan yang sedang dijalankan, guna mencapai tujuan yang ditetapkan perusahaan dengan tidak melupakan kepentingan publik.
- 3) Memberikan penerangan kepada publik karyawan mengenai suatu kebijaksanaan perusahaan yang bersifat obyektif serta menyangkut kepada berbagai aktivitas rutin perusahaan, juga menjelaskan mengenai perkembangan perusahaan tersebut. Dimana pada tahap selanjutnya diharapkan publik karyawan tetap *wellinform*.
- 4) Merencanakan bagi penyusunan suatu staff yang efektif bagi penugasan yang bersifat internal *public relations* dalam perusahaan.

b. *Eksternal Public Relations*

Tujuan dari *public relations* berdasarkan kegiatan *eksternal relations*, dimaksudkan untuk mendapatkan dukungan dari publik. Secara praktis tujuan dari *eksternal public relations* yaitu menyelenggarakan komunikasi yang efektif dimana mempunyai sifat informatif dan persuasif, guna memperoleh dukungan publik ataupun juga merubah pendapat publik sesuai dengan yang diinginkan oleh komunikator.

Keberadaan humas sangat dibutuhkan dan penting untuk membangun dan menjaga adanya saling pengertian antar organisasi dengan *stakeholder* dan masyarakat umum, dengan tujuan menyangkut tiga hal yaitu reputasi, citra dan komunikasi.

Pendapat beberapa ahli di atas menunjukkan bahwa setiap tujuan humas selalu menginginkan tanggapan yang positif sehingga tanggapan yang dihasilkan oleh publik bisa disesuaikan oleh suatu organisasi.

5. Tugas Humas

Humas merupakan juru kunci kemana dan bagaimana informasi organisasi mampu ditampilkan secara prima sehingga membangun masa depan organisasi atau lembaga tersebut. Pada dasarnya tugas humas adalah melakukan kegiatan menjual sesuatu yang tidak tampak, seperti ide, gagasan atau rencana. Menurut Kusumastuti, F (2002: 25) ada 3 tugas humas dalam organisasi atau lembaga yang berhubungan erat dengan tujuan dan fungsi humas. Ketiga tugas humas tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Menginterpretasikan, menganalisis dan mengevaluasi kecenderungan perilaku publik, kemudian direkomendasikan kepada manajemen untuk merumuskan kebijakan organisasi/lembaga.
- b. Mempertemukan kepentingan organisasi/lembaga dengan kepentingan publik.
- c. Mengevaluasi program-program organisasi/lembaga khususnya yang berkaitan dengan publik.

Posisi humas merupakan penunjang tercapainya tujuan yang ditetapkan oleh suatu manajemen organisasi. Humas melakukan pengamatan terhadap sikap publik, mempertemukan antara organisasi dengan publik, dan mengevaluasi program-program organisasi. Sasaran humas adalah publik internal dan eksternal, dimana secara operasional humas membina hubungan harmonis antara organisasi dengan publiknya dan mencegah timbulnya permasalahan yang mungkin akan terjadi di antara keduanya.

Pendapat selanjutnya, Danandjaja (2011: 66) menjelaskan beberapa tugas pokok humas adalah:

- a. Mencari atau menyeleksi karyawan
- b. Mengkoordinir hubungan dengan media cetakan dan media elektronik
- c. Mengkoordinir aktivitas dengan anggota legislaif
- d. Mengarang musik interaksi dengan masyarakat
- e. Memanajemen hubungan dengan masyarakat pemodal
- f. Mendukung aktivitas
- g. Mengkoordinir institusi menyebarkan “brosur” kepada publik
- h. Mengkoordinir hubungan dengan kelompok khusus
- i. Mengatur iklan yang menggambarkan kelembagaan atau produk
- j. Mengkoordinir grafik dan jasa fotografis
- k. Riset pendapat
- l. Mengatur pemberian penghargaan
- m. Mengkoordinir kegiatan “*specialevent*”
- n. Manajemen konseling

Sebuah profesi humas bertanggung jawab untuk mengkoordinir dalam memberikan informasi, mengawasi tanggapan, melakukan kesimpulan terhadap reaksi masyarakat sehingga membangkitkan ketertarikan masyarakat akan sesuatu atau membuat masyarakat mengerti dan menerima sebuah situasi. Seorang humas diharapkan memiliki pengetahuan luas tentang bagaimana mengkoordinir dan mengatur suatu kegiatan atau agenda agar dapat berjalan dnegan lancar dan sukses dilaksanakan.

Pendapat lain, Coulson, T.C (2002: 18-19), menjelaskan bahwa tugas pokok humas dalam suatu lembaga atau organisasi yaitu:

- a. Mengevaluasi kekuatan dan kelemahan perusahaan/organisasi, baik perusahaan sendiri maupun perusahaan saingan, juga ancaman dan peluangnya; mendiagnosis masalah-masalah yang dapat dipecahkan melalui saran-saran publik relation; mengidentifikasi masyarakat yang dituju dan saluran-saluran yang paling efektif digunakan untuk menjangkau mereka;
- b. Memberi nasihat kepada pihak manajemen di semua tingkatan, terutama mengenai perkembangan intern dan ekstern, yang mungkin dapat mempengaruhi reputasi perusahaan/organisasi dalam hubungannya dengan kelompok-kelompok lain yang

- menjadi sasaran komunikasi perusahaan/organisasi tersebar;
- c. Menjadi ahli depositor karena itu harus mengetahui semua aspek komunikasi perusahaan, baik intern maupun ekstern. Dengan cara mempertahankan para ahli, baik yang sudah ada maupun yang baru masuk, sehubungan dengan teknik-teknik yang relevan dan kemudahan-kemudahan serta kontak-kontak yang mungkin digunakan mereka;
 - d. Membuat kontak dengan para pengambil keputusan ekstern yang penting. Selain itu, mengontak pula para pencetus ide dan sumber- sumber informasi lain
 - e. Memastikan arus informasi yang efektif untuk kelompok-kelompok masyarakat yang terpilih, guna memanfaatkan saluran-saluran komunikasi yang cocok untuk mereka, seperti buku, majalah keluarga, surat kabar, radio, televisi, brosur, wawancara dan lain sebagainya.
 - f. Membentuk komisi-komisi riset untuk proyek-proyek khusus, agar dapat menentukan dan memperkirakan situasi dan masalah, atau untuk mengukur efektivitas program-program dari *public relation* yang telah dilaksanakan
 - g. Mengevaluasi masalah-masalah dan aktivitas *public relation*, sehingga dapat memberikan laporan-laporan yang teratur kepada pihak manajemen
 - h. Merencanakan dan mengatur kegiatan-kegiatan delegasi perusahaan/ organisasi. Misalnya pameran, kunjungan, pertemuan, dan lain sebagainya
 - i. Membantu bagian-bagian lain dengan menganalisis masalah-masalah komunikasi, menulis dan menerbitkannya, memberikan keterangan baik dengan audio-visual maupun sarana-sarana pendukung lain serta bekerjasama untuk menanggulangi masalah-masalah yang telah ditentukan
 - j. Memastikan seluruh perusahaan/organisasi dan tidak melakukan sesuatu tindakan yang dapat mencemarkan nama baik perusahaan/ organisasi.

Berdasarkan penjelasan mengenai tugas humas dapat ditarik kesimpulan bahwa tugas humas adalah menyebar luaskan informasi dan pembinaan opini publik serta penyampaian fakta-fakta dan pendapat atau saran kepada para pelaksana tugas organisasi agar dapat memberikan pelayanan yang mengesankan dan memuaskan publik.

6. Media Humas

Suatu organisasi dalam membangun citra membutuhkan media dalam aktivitasnya agar terciptanya hubungan yang baik kepada masyarakat. Pemakaian media dalam kegiatan humas tergantung dari visi misi organisasi. Menurut Jefkins, F (2004: 84) menjelaskan terdapat beberapa jenis-jenis media humas sebagai media-media utama bagi kegiatan *public relation*, diantaranya:

a. Media pres (*press*)

Media yang terdiri dari media cetak yaitu koran, majalah, buku petunjuk khusus, buku-buku tahunan dan laporan tahunan yang diterbitkan secara umum.

b. *Audio-visual*

Media ini terdiri dari *slide* dan kaset video, atau biasa juga gabungan film-film dokumenter.

c. Radio

Jenis ini meliputi semua jenis radio lokal, nasional maupun internasional yang dipancarkan secara luas.

d. Televisi

Penyebaran informasi dapat melalui televisi nasional maupun regional dan juga televisi internasional serta sistem-sistem *teletext*.

e. Pameran (*exhibiton*)

Humas dapat memanfaatkan pameran yang diadakan di suatu tempat untuk memperkenalkan produk.

- f. Bahan-bahan cetakan (*printed material*), yaitu berbagai macam bahan cetakan yang bersifat mendidik, informative dan menghibur yang disebarkan dalam berbagai bentuk guna mencapai tujuan humas.
- g. Penerbitan buku khusus (*sponsored books*). Isi buku ini bisa bermacam-macam, misalnya saja mengenai seluk-seluk organisasi, petunjuk lengkap mengenai penggunaan produk-produknya atau bisa juga keterangan tentang berbagai aspek yang berkenaan dengan produk atau organisasi itu sendiri.
- h. Surat Langsung (*direct mail*)
Media ini digunakan sebagai alat penyampai pesan ditunjukkan kepada orang-orang tertentu saja, tapi juga kepada berbagai macam lembaga yang sekiranya relevan, atau untuk dipajang di tempat umum.
- i. Pesan-pesan lisan (*spoken word*)
Kegiatan seperti ini bisa dilangsungkan dalam berbagai kesempatan seperti dalam acara sarapan pagi bersama, di sela-sela pertemuan Dinas, dalam pembicaraan telepon, atau dalam suatu seminar.
- j. Pemberian sponsor (*sponsorship*)
Kegiatan *sponsorship* ini dilakukan untuk mendukung suatu iklan atau usaha-usaha pemasaran. Dalam setiap sponsor terkandung elemen humas, karena terdapat niat baik organisasi yang memberikannya.

k. Jurnal Organisasi (*house journalis*)

Suatu bentuk terbitan dari sebuah perusahaan atau organisasi yang sengaja dibuat dalam rangka mengadakan komunikasi dengan khalayak.

l. Ciri khas (*house style*) dan identitas perusahaan (*corporate identity*)

Bentuknya bisa bermacam-macam, bergantung pada bentuk dan karakter organisasi. Ciri khas organisasi atau identitas perusahaan ini sengaja diciptakan untuk mengingatkan khalayak atas keberadaan dari organisasi yang bersangkutan.

m. Bentuk-bentuk media humas lainnya

Masih banyak lagi bentuk-bentuk media humas. Seiring dengan revolusi waktu dan kemajuan teknologi, bisa dipastikan bahwa media tersebut akan semakin bervariasi di masa mendatang.

Segala bentuk media (*sarana/saluran/channel*) yang digunakan praktisi humas dalam pekerjaannya mempunyai tujuan publikasi yang luas agar sesuatu yang dipromosikan lebih dikenal oleh masyarakat. Media humas bersifat lebih kepada publikasi dan komunikasi.

Pendapat selanjutnya, Nova, F (2011: 200), media humas terdiri dua bentuk yaitu media internal dan media eksternal, penjelasan sebagai berikut:

a. Media Internal

Media internal dalam suatu organisasi atau perusahaan dapat berbentuk majalah, *tabloid*, *bulletin*, koran, *website*, intranet intansi, *company profile*, *financial report*.

b. Media Eksternal

Media eksternal yang dibuat oleh *public relations* adalah media massa baik yang berbentuk media cetak maupun elektronik seperti kalender, brosur.

Penggunaan media humas memiliki manfaat yang cukup beragam bagi keberhasilan program humas. Media humas sebagai alat atau saluran komunikasi akan mudah diterima oleh masyarakat yang tersebar di berbagai tempat serta luas jangkauannya. Penggunaan media yang cukup efektif untuk mempengaruhi masyarakat serta mampu menghasilkan publisitas tinggi dalam waktu relatif singkat dan bersamaan.

Manfaat media yang diperoleh dapat dilihat bahwa penggunaan media humas akan sangat menentukan keberhasilan pelaksanaan humas dalam penggunaan humas yang disesuaikan dengan sasaran publik. Selain itu, penggunaan media humas juga harus disesuaikan dengan anggaran yang dimiliki oleh suatu organisasi. Hal ini mengingat penggunaan beberapa media anggaran yang cukup tinggi. Pendapat lain, Satlita, L (2006: 33), media yang dapat digunakan humas yaitu:

- a. Media massa cetak maupun elektronik
- b. Bahan tercetak (*printed material*)
- c. Surat langsung (*direct mail*)
- d. Pesan-pesan lisan (*spoken word*)
- e. Pemberian sponsor (*sponsorship*)
- f. House journal
- g. Pengiklanan
- h. Pertemuan.

Aktivitas yang dilakukan oleh praktisi humas suatu organisasi untuk menjalin pengertian dan hubungan baik dengan media dalam

rangka pencapaian publikasi organisasi yang maksimal serta berimbang. Hubungan media dalam profesi humas juga sering kali dipahami sebagai penanganan krisis dengan memberitakan tentang hal-hal positif tentang perusahaan saat perusahaan dilanda berita negatif. Pada saat krisis cara terbaik penanganan hubungan media oleh humas adalah dengan mengakui dan memperbaiki kesalahan dengan menginformasikan usaha-usaha ke depan sehingga baik media maupun humas dalam posisi saling memanfaatkan dan saling menguntungkan.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa media humas yang dijadikan sebagai sarana dalam memberikan informasi-informasi suatu organisasi agar lebih efektif, efisien dan produktif sesuai dengan dinamika masyarakat.

7. Sasaran Humas

Publik adalah kelompok atau orang-orang yang berkomunikasi dengan suatu organisasi, baik secara internal maupun eksternal. Sasaran humas pada suatu perusahaan, organisasi atau lembaga harus disesuaikan dengan bidang dalam perusahaan, organisasi atau lembaga tersebut. Menurut Linggar Anggoro, M (2005: 211) menyatakan bahwa sasaran humas yaitu sebagai berikut:

Sasaran humas yaitu publik intern (*internal public*) dan publik ekstern (*external public*). Publik intern adalah orang-orang yang berada atau tercakup dalam organisasi, seluruh pegawai mulai dari staff sampai karyawan bawahan. Sedangkan publik ekstern adalah orang-orang yang berada diluar organisasi yang ada hubungannya dan yang diharapkan ada hubungannya.

Pendapat selanjutnya Ruslan, R (2005: 33) mengatakan sasaran humas secara umum sebagai berikut:

1. Kelompok yang berkepentingan seperti pemerintah, baik pemerintah pusat maupun daerah (*government relations*).
2. Masyarakat sekitar atau tertentu (*community relations*).
3. Kelompok pemakai produk atau pelanggan (*customer and konsumen relations*).
4. Badan lembaga swadaya masyarakat (*konsumen bodies*).
5. Kelompok sebagai penekan (*pressure group*).
6. Kelompok pemuka agama dan masyarakat (*opinion leader*).
7. *Trade association* atau asosiasi perdagangan dan profesi yang merupakan *industrial relations*.
8. Kelompok *business relations* atau kelompok relasi bisnis.
9. Kelompok internal (*internal relations*) dan pemilik perusahaan.

Pendapat lain menurut Iriantara, Y dan Surachman, Y (2006: 47) mengatakan sasaran humas meliputi:

1. Pegawai dan keluarganya
2. Mitra Potensial
3. Kritikus Potensial
4. Pihak-pihak yang kemungkinan bersifat netral
5. Pemerintah
6. Kelompok-kelompok masyarakat seperti kelompok fanatik dan aktivis
7. Media
8. Pakar atau akademisi
9. Koalisi-koalisi bantuan bersama
10. Komunitas sekitar organisasi
11. Pemuka pendapat tak resmi
12. Pemegang Saham
13. Masyarakat Keuangan
14. Pelanggan dan *outlet*

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat disimpulkan bahwa sasaran humas adalah penentuan khalayak yang akan dituju dalam menjalin komunikasi yang baik dalam usaha pencapaian tujuan organisasi. Sasaran humas meliputi seluruh pihak yang ada dalam organisasi dan pihak luar yang ada di sekitar organisasi.

8. Proses Humas

Proses kegiatan humas merupakan suatu kegiatan yang terus menerus dilakukan sesuai urutan kerja tertentu yaitu mengadakan penelitian, mempersiapkan dan merencanakan tindakan yang akan diambil kemudian melaksanakannya, setelah itu menyampaikan saran-saran kepada pimpinan. Menurut Ruslan, R (2012: 22) proses humas sebagai berikut: “1) mengevaluasi sikap atau opini publik, 2) mengidentifikasi kebijakan dan prosedur organisasi atau perusahaan dengan kepentingan publiknya, 3) merencanakan dan melaksanakan penggiatan humas”.

Pendapat lain menurut Nova, F (2011: 51) proses humas selalu dimulai dan diakhiri dengan penelitian. Proses humas mempunyai 4 langkah yaitu:

1) Penemuan Fakta (*Fact Finding*)

Pada tahap ini humas melakukan penelitian dan pengumpulan fakta. Humas memantau opini, sikap dan perilaku masyarakat yang berkepentingan dan berpengaruh terhadap kebijakan organisasi.

2) Perencanaan (*Planning*)

Tahap ini humas akan menemukan permasalahan yang terjadi sehingga memerlukan upaya pencegahan dalam penyelesaian masalah. Upaya tersebut dapat dirumuskan dalam bentuk rencana dan program.

3) Pengkomunikasian (*Communicating*)

Humas melakukan semua perencanaan yang sudah disusun serta dikaitkan dengan tujuan dan sasaran organisasi.

4) Pengevaluasian (*Evaluating*)

Humas melakukan evaluasi pada perencanaan yang sudah dilakukan untuk melihat kegiatan tersebut sudah tercapai atau belum.

Berdasarkan pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa humas meliputi kegiatan internal dan kegiatan eksternal yang bertujuan untuk mencapai saling pengertian dan dukungan bagi tercapainya suatu tujuan tertentu. Kemajuan organisasi dan citra positif memerlukan pelaksanaan secara sistematis sesuai dengan proses humas sehingga dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

B. Penelitian yang Relevan

Masalah dalam penelitian perlu dikaji terlebih dahulu sebelum dilakukan tahap penelitian lebih lanjut. Pada saat mengkaji masalah perlu dibahas mengenai teori-teori dan penelitian yang relevan dengan objek yang diteliti. Tindakan ini bertujuan untuk memperoleh wawasan yang lebih luas dan pemahaman mendalam mengenai objek yang diteliti. Adapun penelitian yang relevan dengan penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

A. Dita Rahmawati Iriyanti (2014) dalam skripsinya yang berjudul Peran Humas dalam Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtamarta Yogyakarta. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa peran humas di PDAM Tirtamarta Yogyakarta meliputi: (1) Peran humas sebagai komunikator kepada masyarakat yaitu menyampaikan segala pengaduan atau keluhan pelanggan, dan melakukan sosialisasi ke masyarakat. (2) Peran humas dalam membina *relationship*

(hubungan) yaitu melaksanakan beberapa program pengembangan pelayanan yang berusaha untuk meyakinkan kepada pelanggan bahwa PDAM akan mengembangkan pelayanan ke arah yang lebih baik. (3) Peran humas menunjang kegiatan manajemen perusahaan yaitu segala aktivitas yang ada di humas memiliki fungsi manajemen yang melekat pula dalam fungsi organisasi seperti POAC (*planning, organizing, actuating, controlling*) karena di dalamnya memiliki tugas-tugas rutin yang ada di humas.

Hambatan dalam pelaksanaan peran humas di PDAM adalah dalam menangani laporan pengaduan pelanggan. Laporan pengaduan pelanggan yang masuk ke bagian humas tidak serta merta permasalahan dapat diselesaikan pada hari yang sama karena laporan pengaduan pelanggan tersebut harus melewati tahapan untuk diserahkan ke Bagian tertentu

Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan yaitu pelaksanaan evaluasi pada rapat rutin oleh segenap direksi dengan setiap Kepala Bagian masing-masing bidang beserta seksi-seksi dan melakukan pelatihan atau *training* kehumasan dan studi banding.

Penelitian yang relevan ini memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang dilakukan. Kedua penelitian ini memiliki persamaan dari segi metode penelitian yang digunakan, yaitu deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Ditinjau dari segi teknik pengumpulan data kedua penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik yang digunakan untuk memeriksa keabsahan data

pada kedua penelitian ini adalah triangulasi metode dan sumber. Perbedaan kedua penelitian ini terletak pada waktu, tempat, subjek penelitian.

- B. Maria Fransiska (2015) dalam skripsinya berjudul Peran Humas dalam Rangka Membangun Citra Sekolah Menengah Kejuruan Bopkri 1 Yogyakarta. Hasil Penelitian adalah peran humas di SMK BOPKRI 1 Yogyakarta sudah berjalan dengan baik yakni: 1) peran humas sebagai komunikator publik internal melalui rapat formal, upacara bendera dan masa orientasi siswa sedangkan untuk publik eksternal melalui presentasi profil sekolah, *try out*, rapat wali murid, kerjasama dengan DU/DI, penyampaian informasi pada alumni sekolah, penyampaian masyarakat dan pemerintah, 2) peran humas sebagai pembina hubungan (*relationship*) untuk publik internal melalui membentuk ikatan keluarga SMK BOPKRI 1 Yogyakarta, perayaan hari raya paskah dan perayaan HUT sekolah dan pertandingan olahraga sedangkan untuk publik eksternal melalui kegiatan turnamen, bazar murah dan menjalin kerjasama dengan DU/DI, 3) peran humas sebagai *back up management* yaitu humas mengadakan kerjasama dengan SMP untuk mengadakan presentasi sekolah, 4) peran humas sebagai pembentuk Citra (*Corporate Image*) untuk publik internal dengan menciptakan suasana kondusif di sekolah, pelayanan terhadap publik, meningkatkan kualitas pendidikan dan kinerja guru, sedangkan untuk publik eksternal melalui bakti sosial dan partisipasi dengan kegiatan masyarakat.

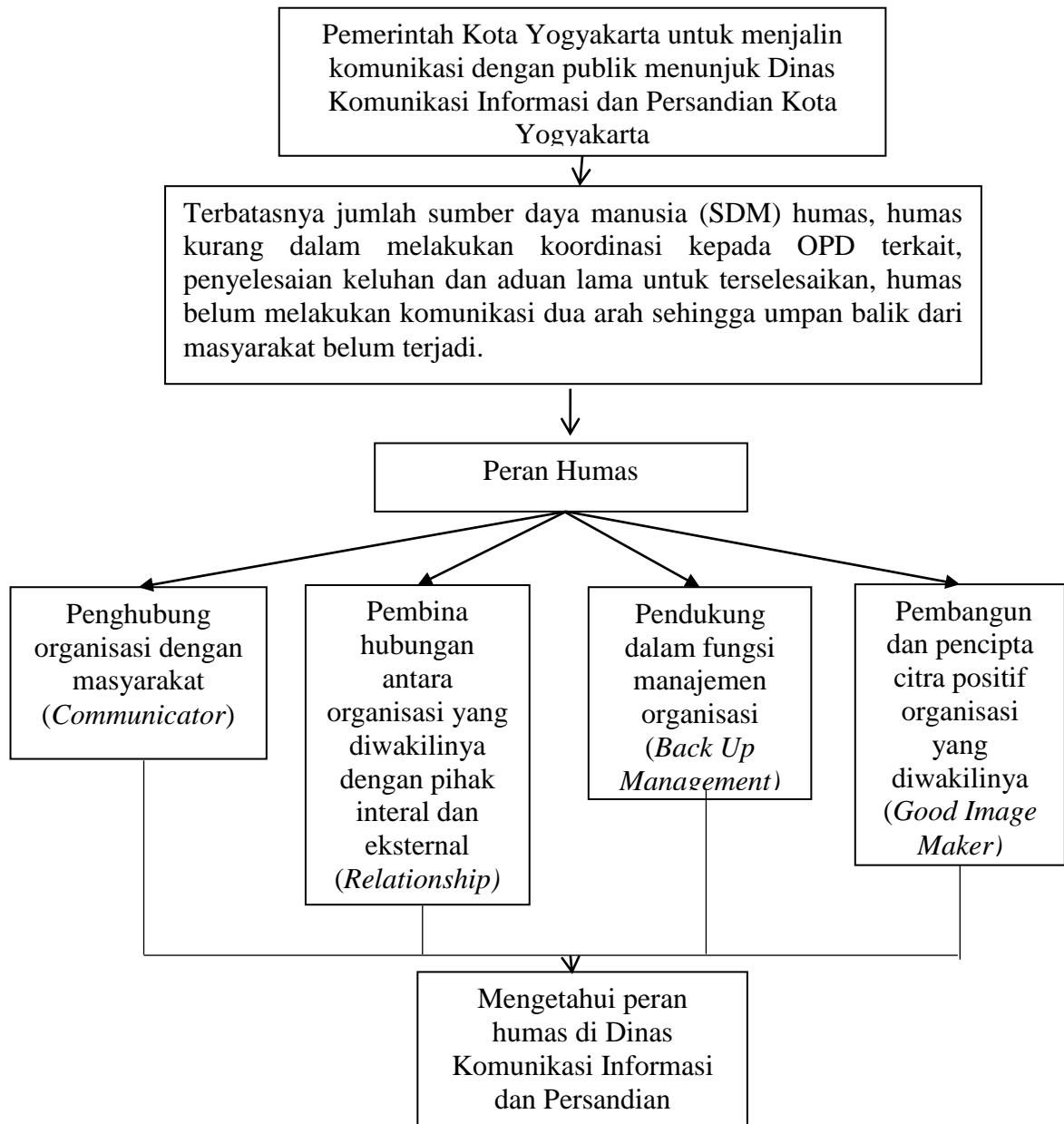
Media yang digunakan humas adalah media komunikasi langsung dan komunikasi tidak langsung. Media komunikasi langsung berupa kegiatan-kegiatan diantaranya: rapat formal, hari ulang tahun sekolah, presentasi profil sekolah, bazar, kunjungan industry, *try out*, membentuk ikatan keluarga SMK BOPKRI 1 Yogyakarta dan turnamen. Sementara media komunikasi tidak langsung meliputi media elektronik dan media cetak, diantaranya: 1) media elektronik: Telepon, e-mail dan fax. 2) media cetak: surat resmi, poster, surat kabar, booklet, brosur, baliho, spanduk, kalender. Penelitian yang relevan ini memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan. Kedua penelitian ini memiliki persamaan dari segi metode penelitian yang digunakan, yaitu deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Ditinjau dari segi teknik pengumpulan data kedua penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik yang digunakan untuk memeriksa keabsahan data pada kedua penelitian ini adalah triangulasi metode dan sumber. Perbedaan kedua penelitian ini terletak pada ruang lingkup objek penelitian. Penelitian yang relevan ini membahas peran humas dalam rangka membangun citra. Sementara itu, penelitian yang dilakukan ini membahas peran humas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

C. Kerangka Pikir

Hubungan masyarakat memiliki arti penting untuk memperdalam kepercayaan masyarakat terhadap suatu lembaga. Tanpa adanya humas di organisasi upaya dalam membina hubungan yang harmonis antara pemimpin

organisasi dengan para karyawan dan antara organisasi dengan publik atau sebaliknya akan lebih sulit di bina. Peran lain humas yaitu menjembatani atau membangun hubungan komunikasi antara organisasi dengan masyarakat atau publik. Humas sebagai juru bicara dan mendukung organisasi sehingga mampu menciptakan citra baik perusahaan di mata masyarakat. Kebutuhan untuk meningkatkan hubungan kerjasama antara organisasi dengan masyarakat menuntut humas untuk meningkatkan pelayanannya.

Permasalahan di lapangan yang masih terjadi yaitu penggunaan media komunikasi yang kurang variatif, terbatasnya jumlah sumber daya manusia (SDM), humas belum melaksanakan tugasnya dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan penyelesaian masalah, humas belum melakukan komunikasi dua arah sehingga umpan balik dari masyarakat belum terjadi. Peran hubungan masyarakat sebagai corong organisasi perlu dikaji kembali sebagai penghubung organisasi dengan masyarakat (*Communicator*), pembina hubungan antara organisasi yang diwakilinya dengan pihak internal dan eksternal (*Relationship*), pendukung dalam fungsi manajemen organisasi (*Back Up Management*), pembangun dan pencipta citra positif organisasi yang diwakilinya (*Good Image Maker*). Apabila keempat hal tersebut dapat diterapkan, maka Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian telah melaksanakan peran humas. Adapun alur kerangka pikir dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Alur Kerangka Pikir

D. Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian difokuskan untuk memperoleh data yang akurat serta mempermudah analisa data, peneliti menyusun beberapa pertanyaan yaitu:

1. Bagaimana peran humas sebagai penghubung organisasi dengan masyarakat (*Communicator*)?
2. Bagaimana peran humas sebagai pembina hubungan antara organisasi yang diwakilinya dengan pihak interal dan eksternal (*Relationship*)?
3. Bagaimana peran humas sebagai pendukung dalam fungsi manajemen organisasi (*Back Up Management*)?
4. Bagaimana peran humas sebagai pembangun dan pencipta citra positif organisasi yang diwakilinya (*Good Image Maker*)?
5. Apakah hambatan yang dialami humas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian?

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alami yang tidak berusaha untuk mencari pengaruh variabel tertentu terhadap variabel yang lain di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci.

Penelitian dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan satu variabel dengan variabel lain. Jadi penelitian ini bermaksud untuk menggambarkan fakta serta mengadakan perlakuan khusus terhadap data-data penelitian yang didapat.

Penelitian ini dipilih karena hanya bermaksud menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan pemaknaan fenomena yang ada di lapangan. Penelitian menggunakan fakta sehingga memperoleh data serta informasi mengenai peran humas di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta, kemudian data atau informasi yang diperoleh dideskripsikan sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan dan disajikan dalam bentuk kata-kata atau kalimat kemudian ditarik kesimpulan.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta, yang beralamatkan di Jalan Kenari Nomor 56, Muja Muju, Yogyakarta, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta. Adapun waktu pelaksanaan penelitian pada bulan November tahun 2018.

C. Definisi Operasional

Humas merupakan suatu kegiatan bersama yang dilakukan organisasi dengan masyarakat dengan tujuan memperoleh pengertian, kepercayaan, penghargaan, hubungan harmonis, serta dukungan (*goodwill*) secara sadar dan sukarela. Humas tidak terlepas dari adanya peran yang mendukung dalam keberhasilan pencapaian tujuan. Peran tersebut yaitu sebagai penghubung antara organisasi dengan masyarakat. Pelaksanaan peran tersebut diukur dengan pemberian informasi kepada masyarakat atau pihak-pihak yang membutuhkan, membantu pimpinan yang karena tugas-tugasnya tidak dapat langsung memberikan informasi kepada masyarakat atau pihak-pihak yang membutuhkan dan menyiapkan bahan-bahan yang akan dipublishitaskan kepada masyarakat atau pihak-pihak yang membutuhkan.

Peran humas pembina hubungan antara organisasi yang diwakili dengan dengan pihak internal maupun eksternal diukur dengan kerjasama Organisasi Perangkat Daerah dan rekan media wartawan. Peran humas sebagai pendukung fungsi manajemen diukur dengan membantu pimpinan dalam mempertimbangkan kebijakan Pemerintah Kota Yogyakarta. Peran humas sebagai pembangun dan pencipta citra positif organisasi diukur dengan

membangun nama baik organisasi dalam hal pelayanan secara terbuka kepada masyarakat. Pelaksanaan peran humas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dilakukan dengan baik dapat mendukung tercapainya tujuan organisasi secara efisien.

D. Subyek Penelitian

Subyek dari penelitian ini adalah orang-orang yang dapat memberikan informasi mengenai keadaan sebenarnya dengan lebih mendalam dari objek penelitian sehingga dapat diperoleh informasi sebanyak-banyaknya dan menghasilkan data yang akurat. Dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling*, yaitu pemilihan informan peneliti yang didasarkan pada pertimbangan tertentu yang ditetapkan berdasarkan tujuan penelitian.

Adapun kriteria yang digunakan untuk menetapkan subyek penelitian adalah pihak yang memiliki kewenangan dalam memberikan informasi yang relevan. Adapun subjek dalam penelitian ini yaitu Kepala Bidang Komunikasi Publik dan 2 orang Seksi Hubungan Masyarakat.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan beberapa teknik untuk memperoleh data yang lengkap. Teknik-teknik yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Teknik observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan terhadap peristiwa yang sedang berlangsung. Dalam hal ini, peneliti menjadi pengamat independen terhadap aktivitas

yang terjadi di Dinas Komunikasi, Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta. Fokus observasi dilakukan terhadap tiga komponen utama yaitu ruang tempat (*space*), pelaku (*actor*) dan kegiatan (*activities*). Teknik observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi terstruktur.

2. Wawancara

Teknik wawancara dilakukan untuk memperoleh data secara mendalam. Pedoman wawancara dengan tujuan agar wawancara tidak menyimpang dari permasalahan. Teknik wawancara memungkinkan responden atau subyek yang diteliti berhadapan muka secara langsung atau *face to face*, kemudian menanyakan sesuatu yang telah direncanakan dalam pedoman wawancara kepada responden. Hasilnya dicatat sebagai informasi penting dalam penelitian. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan Kepala Bidang Komunikasi Publik dan 2 orang Seksi Hubungan Masyarakat.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh data yang telah tersedia dalam bentuk arsip atau buku yang mendukung penelitian dan kemudian dibandingkan dengan wawancara dan observasi. Pengumpulan data dengan melihat dan mengamati secara langsung yang berhubungan dengan struktur organisasi, dokumen atau foto kegiatan yang dilaksanakan Dinas Komunikasi Informasi dan

Persandian Kota Yogyakarta, data pegawai dan daftar *SMS Gateway* yang disebarakan kepada masyarakat.

F. Instrumen Penelitian

Berdasarkan teknik pengumpulan data yang digunakan maka instrumen dalam penelitian ini adalah pedoman observasi, pedoman wawancara, dan pedoman dokumentasi.

1. Pedoman Observasi

Pedoman observasi merupakan alat yang digunakan untuk mengamati dan mencatat secara sistematis terhadap segala hal yang terjadi di lapangan. Kisi-kisi pedoman observasi dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Kisi-kisi Pedoman Observasi

No	Aspek yang diamati	Hasil Pengamatan
1.	Sarana dan Prasarana Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta	
2.	Media Komunikasi yang digunakan oleh humas Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta	
3.	Fasilitas yang mendukung aktivitas humas	

2. Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara adalah pedoman yang digunakan untuk memperoleh data tentang peran humas Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta. Pedoman wawancara berisi butir-butir pertanyaan yang diberikan kepada informan peneliti untuk dijawab sesuai dengan keadaan sebenarnya.

Adapun rincian kisi-kisi wawancara dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Kisi-kisi Pedoman Wawancara

Komponen	Aspek yang ditanyakan
Peran Humas	1) Humas sebagai penghubung antara organisasi dengan publiknya (<i>Communicator</i>)
	2) Humas sebagai pembina hubungan antara organisasi yang diwakilinya dengan masyarakat (<i>Relationship</i>)
	3) Humas sebagai pendukung fungsi manajemen organisasi (<i>Back Up Management</i>)
	4) Humas sebagai pembangun dan pencipta nama baik organisasi yang diwakilinya (<i>Good Image Maker</i>)
Hambatan-hambatan dari pelaksanaan peran humas	Faktor yang menghambat pelaksanaan peran humas

3. Pedoman Dokumentasi

Pedoman dokumentasi berisi catatan atau hasil laporan dan keterangan-keterangan yang tertulis, tergambar maupun tercetak mengenai hal-hal yang dibutuhkan untuk melengkapi dan memperkuat jawaban pada hasil observasi dan wawancara. Kisi-kisi pedoman dokumentasi dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Kisi-kisi Pedoman Dokumentasi

No	Nama Dokumen	Keterangan
1.	Struktur organisasi Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta	
2.	Dokumen atau foto Kegiatan Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta	
3.	Data pegawai Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta	
4.	Daftar SMS Gateway yang disebarkan kepada masyarakat	

G. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan berdasarkan model analisis interaktif.

Adapun tahap analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses mengubah data-data kasar yang diperoleh dari lapangan menjadi data-data yang penting dan diperlukan dalam penelitian. Data yang dihasilkan dari wawancara, observasi dan dokumentasi merupakan data yang belum tersusun dengan baik, sehingga masih diperlukan pemilihan. Proses reduksi data meliputi merangkum, memilih hal-hal yang pokok dan memfokuskan pada hal-hal yang penting. Data yang sudah diperoleh merupakan data yang terkait dengan peran humas di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta. Kemudian data tersebut disederhanakan dan disajikan dengan memilih data yang relevan dan yang dapat menjawab permasalahan penelitian.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan upaya penyusunan informasi yang diperoleh dari hasil reduksi data kemudian disajikan dalam laporan yang sistematis dan mudah dipahami. Penyajian data ini dibatasi sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan sehingga mencapai analisis kualitatif yang valid.

3. Menarik Kesimpulan atau Verifikasi

Tahap analisis data selanjutnya adalah menarik kesimpulan. Menarik kesimpulan dalam penelitian dilakukan dengan melihat hasil reduksi data dan tetap mengacu pada rumusan serta tujuan penelitian yang hendak dicapai. Peneliti dapat memberikan makna, tafsiran, argumen, membandingkan data dan mencari hubungan antara satu dengan yang lainnya sehingga mudah untuk menarik kesimpulan sebagai jawaban dari setiap perumusan masalah.

Analisis data pada penelitian dimulai dari tahap mereduksi data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dengan cara dianalisis dan ditafsirkan. Setelah dilakukan analisis dan penafsiran, kemudian data disajikan dalam sekumpulan informasi yang mudah dipahami maknanya. Selanjutnya peneliti menghubungkan dan membandingkan antara teori yang sudah ada dengan hasil yang ada di lapangan sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang sedang dibahas terkait peran humas di Dinas Informasi Komunikasi dan Persandian Kota Yogyakarta.

H. Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian kualitatif sangat penting, karena penelitian kualitatif harus mengungkap kebenaran yang objektif. Melalui keabsahan data kredibilitas (kepercayaan) penelitian kualitatif dapat tercapai. Penelitian ini untuk mendapatkan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi. Triangulasi untuk pengecekan data dari berbagai sumber dengan

berbagai cara dan berbagai waktu. Triangulasi dibedakan menjadi tiga macam yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu. Triangulasi waktu dilakukan pengecekan dengan wawancara. Observasi atau teknik lain dalam waktu dan situasi yang berbeda. Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dari berbagai sumber yang nantinya digunakan dalam menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber.

Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan peneliti mengecek dan menganalisis data dari berbagai sumber untuk mengetahui bagaimana peran humas di Dinas Informasi Komunikasi dan Persandian Kota Yogyakarta yang menjadi sumber data utamanya adalah pihak Kepala Bidang Komunikasi Publik dan 2 orang Seksi Hubungan Masyarakat. Triangulasi teknik dilakukan dengan menguji kredibilitas data dengan mengecek data kepada sumber yang sama tetap dengan teknik yang berbeda.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, bab ini menyajikan gambaran umum deskripsi tempat penelitian, deskripsi data, dan pembahasan hasil penelitian.

1. Deskripsi Tempat Penelitian

Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta beralamat di Jalan Kenari No.56, Muja Muju, Umbulharjo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta. Berdasarkan Peraturan Walikota No. 79 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta memiliki 4 bidang yaitu bidang Informasi dan Statistik, bidang Komunikasi Publik, bidang Teknologi dan Informatika dan bidang Persandian dan Telekomunikasi. Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian mempunyai visi dan misi organisasi yaitu:

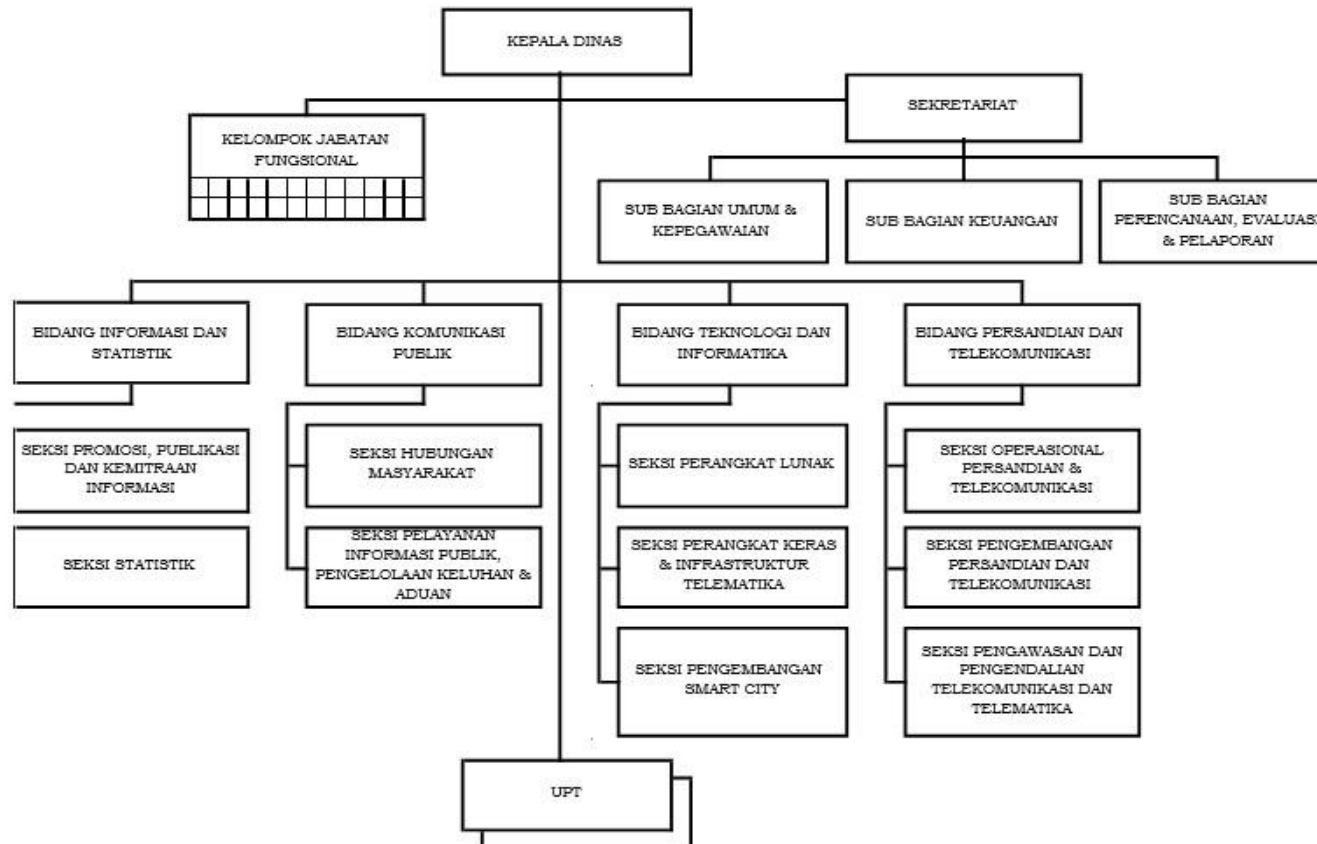
Visi:

Terciptanya pelayanan publik yang terbaik melalui penerapan teknologi informatika dan komunikasi publik yang handal menuju Yogyakarta *smart city*.

Misi:

- a. Meningkatkan kualitas dan sebaran layanan deseminasi informasi melalui kemitraan dengan penyelenggaraan media dan mengikuti perkembangan teknologi informasi.
- b. Memberdayakan potensi komunikasi di masyarakat dan peningkatan kerjasama dengan lembaga komunikasi dan informatika.
- c. Mendukung proses kerja internal Pemerintah Kota Yogyakarta dengan pengembangan aplikasi dan sistem informasi manajemen yang handal, *update* dan bisa menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.
- d. Membangun kualitas jaringan teknologi informasi yang mandiri, terintegrasi dan mampu bersinergi dengan pihak-pihak yang memiliki komitmen terhadap pengembangan *smart city* di Kota Yogyakarta.
- e. Menciptakan sistem kerja berbasis teknologi informasi yang handal dan terjamin keamanannya.
- f. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia di bidang teknologi informasi dan komunikasi.

Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta memiliki susunan organisasi yang terdiri dari Plt. Kepala Dinas Komunikasi, Informasi dan Persandian, Sekretaris Dinas Komunikasi, Informasi dan Persandian, Kepala Bidang Informasi dan Statistik, Kepala Bidang Komunikasi Publik, Kepala Bidang Teknologi dan Informatika, Kepala Bidang Persandian dan Telekomunikasi. Berikut bagan struktur organisasi Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta yang dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 1. Struktur Organisasi

2. Deskripsi Data Penelitian

Humas di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta merupakan bagian dalam bidang Komunikasi Publik yang bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta. Humas mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan, koordinasi, pembinaan, pengawasan, pengendalian dan pemberian bimbingan kegiatan di bidang hubungan masyarakat. Tugas rincian humas adalah melaksanakan pelayanan kehumasan yang berkaitan dengan pembentukan citra Pemerintah Kota Yogyakarta, menyiapkan bahan kebijakan, bimbingan dan pembinaan, petunjuk teknis dan naskah dinas yang berkaitan dengan hubungan masyarakat.

Humas juga mempunyai tugas melaksanakan hubungan kemitraan dengan media yang terkait dengan kehumasan, menyiapkan bahan dan fasilitasi jumpa *pers* berkaitan dengan kebijakan Pemerintah Kota Yogyakarta, melaksanakan pengelolaan berita dalam website Pemerintah Kota Yogyakarta, melaksanakan pengelolaan sosial media Pemerintah Kota Yogyakarta, melaksanakan kegiatan peliputan dan dokumentasi agenda atau aktivitas Pemerintah Kota Yogyakarta.

Tugas lain humas juga melaksanakan kegiatan penyusunan *press realese* agenda atau aktivitas dan kebijakan Pemerintah Kota Yogyakarta, melaksanakan fasilitasi kehumasan melalui dialog tatap muka antara Pemerintah Kota Yogyakarta dengan warga masyarakat kota Yogyakarta,

melaksanakan pencermatan berita terkait dengan Pemerintah Kota Yogyakarta dari media komunikasi, melaksanakan klasifikasi dan pengolahan hasil pencermatan berita terkait dengan Pemerintah Kota Yogyakarta dari media komunikasi dan melaksanakan pendistribusian berita terkait dengan Pemerintah Kota Yogyakarta dari media komunikasi.

Berdasarkan rincian tugas humas di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta dapat dilihat humas memiliki peran sebagai penghubung organisasi dengan publiknya (*communicator*) karena tugas humas menyiapkan bahan-bahan dan memberikan informasi yang akan dipublikasikan kepada masyarakat. Peran humas sebagai pembina hubungan kerjasama antara organisasi yang diwakilinya dengan pihak internal maupun eksternal (*Relationship*) di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian dapat dilihat dalam pelaksanaan tugas humas yaitu melaksanakan hubungan kemitraan dengan media yang terkait dengan kehumasan. Peran humas sebagai pendukung fungsi manajemen organisasi (*Back Up Management*) di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta dapat dilihat pada tugas humas dalam menyiapkan bahan kebijakan, bimbingan dan pembinaan, petunjuk teknis dan naskah dinas yang berkaitan dengan hubungan masyarakat. Peran humas yang sebagai pembangun dan pencipta citra positif organisasi yang diwakilinya (*Good Image Maker*) dapat dilihat pada pelaksanaan tugas

humas dalam melaksanakan pelayanan kehumasan yang berkaitan dengan pembentukan citra Pemerintah Kota Yogyakarta.

a. Peran humas di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta sebagai berikut:

1) Peran humas sebagai penghubung komunikasi antara organisasi dengan masyarakat (*Communicator*)

Peran humas sebagai penghubung organisasi dengan masyarakat (*Communicator*) merupakan salah satu peran dimana humas tersebut menjadi suatu penghubung antara organisasi yang diwakilinya dengan publik. Pelaksanaan peran humas sebagai penghubung organisasi dengan publik diwujudkan dengan proses komunikasi. Kegiatan penyampaian pesan melibatkan beberapa aspek yaitu komunikator, pesan, media, komunikasi dan umpan balik (*feedback*).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak TS mengatakan bahwa:

“Informasi yang disampaikan adalah Informasi Publik atau seluruh Informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola oleh Badan Publik dalam hal Ini Pemerintah Kota Yogyakarta. Informasi ini berupa kebijakan, kegiatan, laporan keuangan, himbauan-himbauan misalnya himbauan untuk menjaga kesehatan pada musim kemarau, himbauan untuk melakukan pencegahan terhadap DBD, capaian atau prestasi, dan informasi yang berifat serta merta atau mengancam hajat hidup orang banyak misalnya informasi darurat bencana”.

Pernyataan tersebut dapat diartikan bahwa humas di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta

memiliki peran sebagai komunikator yaitu pihak yang membawa pesan, informasi, atau keterangan dari organisasi kepada masyarakat maupun sebaliknya dari masyarakat ke organisasi. Pesan yang disampaikan organisasi kepada masyarakat melalui humas adalah informasi publik atau seluruh informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola oleh Pemerintah Kota Yogyakarta. Informasi berupa kebijakan, kegiatan, laporan keuangan, himbauan-himbauan seperti himbauan agar masyarakat dapat melakukan pencegahan terhadap DBD, pencapaian atau prestasi Pemerintah Kota Yogyakarta dan informasi darurat bencana dan apabila masyarakat belum jelas terkait dengan informasi yang dipublishitaskan oleh humas, masyarakat dapat langsung ke Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta. Masyarakat akan diarahkan untuk langsung datang ke bagian humas untuk mendapat informasi lebih lanjut.

Lebih lanjut dalam wawancara oleh Bapak MM menjelaskan bahwa:

“Masyarakat dapat menyampaikan segala keluhan, pertanyaan, informasi, maupun usul/saran. Pengaduan masyarakat ini merupakan informasi yang diterima humas untuk disampaikan ke bagian-bagian di OPD (Organisasi Perangkat Daerah) sesuai dengan permasalahan yang datang dari masyarakat. Contoh masyarakat melakukan pengaduan tentang lampu penerangan jalan umum mati maka humas akan menghubungi bagian PU (Pekerjaan Umum)”.

Berdasarkan hasil dokumentasi berupa data *SMS gateway* yang dikirimkan oleh masyarakat. humas Dinas Komunikasi

Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta menyampaikan informasi berupa himbauan kepada masyarakat seperti Waspada Demam Berdarah, kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan oleh OPD (Organisasi Perangkat Daerah) seperti Pelatihan satpam, tata boga, tata rias, sablon. Serta acara-acara Pemerintah Kota Yogyakarta seperti Pawai Budaya Jogja Istimewa 2016. Penyampaian informasi tersebut melalui SMS *gateway* yang dikirimkan kepada tokoh-tokoh masyarakat Yogyakarta.

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi, dapat diketahui bahwa humas berperan sebagai penghubung komunikasi antara organisasi dengan masyarakat. Hal tersebut terlihat dari penyampaian informasi kebijakan, kegiatan, laporan keuangan, himbauan-himbauan yang dilakukan oleh humas kepada pihak-pihak yang membutuhkan, baik masyarakat di luar organisasi ataupun masyarakat di dalam organisasi. Kegiatan menyampaikan informasi kepada masyarakat memerlukan ketrampilan agar pesan yang disampaikan oleh komunikator dapat diterima dengan baik oleh komunikan sehingga tidak terjadi kesalahan dalam menerima pesan.

- 2) Peran humas sebagai pembina hubungan kejasama antara organisasi yang diwakilinya dengan pihak internal maupun eksternal (*Relationship*)

Membina hubungan (*relationship*) antara organisasi dengan masyarakat, Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta selalu diupayakan terjalin dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak TS menyatakan bahwa:

“Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta senantiasa berkoordinasi dengan unit kerja lain untuk dapat memperoleh informasi-informasi yang bisa menjadi pertimbangan untuk disampaikan kepada masyarakat, begitu juga dengan rekan media, Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta berupaya membangun hubungan yang baik dengan media seperti secara rutin mengumumkan kegiatan untuk diliput oleh media, mengadakan jumpa *pers*, mengirimkan *press release*, maupun melalui cara yang informal seperti mendatangi wartawan atau redaksi untuk bicara santai. Metode ini menjadikan insan media sebagai rekan setara”.

Pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa dalam membina hubungan kerjasama Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta melibatkan pihak internal dan pihak eksternal yang diwujudkan seperti untuk mendapat informasi, humas berkoordinasi dengan pihak internal yaitu Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Informasi dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) akan diberikan kepada rekan media sehingga rekan media dapat melakukan peliputan.

Selain membina hubungan dengan pihak internal, Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta juga membina hubungan kerjasama yang baik dengan pihak eksternal yang diwujudkan seperti mengadakan jumpa *pers* apabila rekan media ingin mengetahui informasi lebih lanjut kegiatan

Pemerintah Kota Yogyakarta, pengiriman *press realese* untuk wartawan agar informasi dapat tersebar kepada masyarakat mempermudah Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta dalam penyebaran informasi. Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta dalam menjalin hubungan kepada rekan-rekan media adalah mendatangi wartawan/redaksi untuk mengobrol seputar Pemerintah Kota Yogyakarta.

Lebih lanjut wawancara oleh Bapak MM mengatakan:

“Kita pernah mengadakan pelatihan penulisan jurnalistik untuk OPD yang terkait tujuannya dengan harapan kita keterbatasan tenaga humas seharusnya yang meliput acara di RT/RW kan tenaga humas. Tapi kita keterbatasan tenaga jadi kita melatih masyarakat dari Kecamatan, Kelurahan atau OPD lainnya untuk menjadi jurnalis dengan harapan mereka bisa menulis kegiatan apa saja di daerah mereka dan setelah itu hasil mereka menulis lalu dikirimkan kepada kita nanti kita publikasi di website, kalau di bidang TI itu ada pelatihan jaringan tapi kalau di tempat kita itu pernah sekali”.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diketahui humas menjalin hubungan kerjasama dengan pihak internal maupun pihak eksternal dengan melakukan kegiatan yang berupa pelatihan jurnalis dan pelatihan TI (Teknologi Informasi) yang ditujukan untuk Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan masyarakat kota Yogyakarta. Kegiatan pelatihan tersebut diadakan karena tenaga humas di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta mengalami keterbatasan tenaga kerja sehingga dengan kegiatan tersebut diharapkan Organisasi Perangkat

Daerah (OPD) dan masyarakat kota Yogyakarta membantu humas dalam mengumpulkan informasi seputar Kota Yogyakarta dengan hasil tulisan yang dikirimkan ke Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta.

3) Peran humas sebagai pendukung fungsi manajemen organisasi (*Back Up Management*)

Humas sebagai pendukung fungsi manajemen organisasi berupaya untuk mendukung keberhasilan manajemen yang ada di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta. Peran humas sebagai pendukung fungsi manajemen organisasi tentunya tidak terlepas dari fungsi manajemen dalam aktivitasnya diwujudkan dengan adanya proses yang terdiri dari penemuan fakta (*fact finding*), perencanaan (*planning*), pengkomunikasian (*communicating*), dan pengevaluasian (*evaluating*).

Berdasarkan wawancara dengan Bapak AM bahwa:

“Humas dalam merumuskan program kerja organisasi berperan dalam menjaring informasi yang ada di masyarakat atau media massa untuk kemudian dijadikan pertimbangan program kerja seperti kebijakan/kegiatan organisasi”.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa menjalankan aktivitas humas tidak ada kegiatan perencanaan (*planning*) dan evaluasi (*evaluating*). Humas melakukan peran sebagai pendukung fungsi manajemen organisasi (*Back Up Management*) hanya melakukan penemuan fakta (*fact finding*) yang terlihat dari masukan informasi yang dijaring dari masyarakat atau media

massa mengenai kegiatan yang dapat membantu pencapaian tujuan organisasi. Selain itu, proses pengkomunikasian (*communicating*) terlihat dari aktivitas humas yang menyerahkan hasil penemuan fakta kepada pimpinan untuk dijadikan pertimbangan program kerja seperti kebijakan atau kegiatan organisasi.

- 4) Peran humas sebagai pembangun dan pencipta citra positif organisasi yang diwakili

Peran humas sebagai pembentuk nama baik organisasi diwujudkan dengan meningkatkan kualitas dan pelayanan kepada masyarakat, serta menyampaikan kegiatan-kegiatan dan prestasi Pemerintah Kota Yogyakarta yang bertujuan untuk menciptakan citra baik organisasi di mata masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat dilihat humas menjalankan peran sebagai pembangun dan pencipta citra positif organisasi yang diwakilinya.

Hasil wawancara dengan Bapak AM selaku petugas humas menjelaskan bahwa:

“Humas dalam membangun opini publik adalah melalui media massa, sosial media, *website* di mana Pemerintah Kota Yogyakarta mempublikasikan prestasi-prestasi (misal berita mengenai raihan prestasi Kota Sehat, Kota Ramah Anak, dll), ataupun kegiatan-kegiatan yang menunjukkan kinerja Pemerintah Kota Yogyakarta, juga sapaan-sapaan melalui SMS Broadcast”.

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta

dalam membangun kepercayaan dan menciptakan nama baik organisasi dengan memanfaatkan media massa, sosial media, *website* untuk mempublikasi informasi mengenai kinerja Pemerintah Kota Yogyakarta, prestasi-prestasi yang telah diraih Kota Yogyakarta, dan sapaan-sapaan Pemerintah Kota Yogyakarta melalui *SMS Broadcast*.

Berdasarkan hasil observasi menunjukkan beberapa wujud kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta sebagai upaya membangun dan memelihara nama baik organisasi adalah:

a) Memberikan pelayanan kepada masyarakat

Memberikan pelayanan secara terbuka kepada masyarakat merupakan upaya yang dilakukan untuk menciptakan citra positif Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta. Pelayanan secara terbuka artinya apabila ada masyarakat yang membutuhkan informasi atau bantuan, masyarakat dapat bertemu dengan petugas humas Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta. Petugas humas senantiasa membantu masyarakat dalam memberikan informasi tentang Pemerintah Kota Yogyakarta.

b) Penggunaan Media Komunikasi

Keberhasilan dalam melaksanakan humas tidak terlepas dari adanya peran media komunikasi yang digunakan. Media

komunikasi ini sangat penting, karena dengan adanya media komunikasi memudahkan humas dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat. Berdasarkan wawancara dengan Bapak AM mengatakan bahwa:

“Memanfaatkan semaksimal mungkin berbagai kanal yang ada seperti media massa, sosial media, website serta menjadikan warga masyarakat sebagai mitra sejajar (melalui slogan Segoro Amarto), mengajak masyarakat turut berperan aktif dalam pembangunan”.

Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa dalam menyampaikan informasi Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta menggunakan beberapa jenis media komunikasi tidak langsung. Media komunikasi tidak langsung yang digunakan dalam pelaksanaan humas meliputi media massa, yaitu:

(a) *Website*

Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta menyediakan *website* yang dapat dimanfaatkan masyarakat untuk mendapatkan informasi-informasi seputar Pemerintah Kota Yogyakarta. *Website* yang digunakan yaitu www.jogjakota.go.id.

(b) Media Sosial

Media sosial yang digunakan humas yaitu Facebook. Media tersebut dapat dianggap mudah untuk diakses oleh masyarakat. *Facebook* yang dimiliki adalah Laman

Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta.

(c) UPIK

Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian memiliki Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) Pemerintah Kota Yogyakarta dalam bentuk *website*. UPIK merupakan fasilitas bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan, pertanyaan, informasi, maupun usul/saran guna pengembangan pelayanan Pemerintah Kota Yogyakarta dan pembangunan Kota Yogyakarta. Alamat *website* Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) adalah www.upik.jogjakota.go.id.

(d) *E-mail*

E-mail Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta yaitu kominfosandi@jogjakota.go.id.

(e) Telepon

Telepon adalah salah satu media komunikasi Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta yang digunakan untuk menerima pesan secara singkat yang bersifat tidak langsung. Nomor telepon Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta yang bisa dihubungi adalah (0274) 561270.

b. Hambatan humas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta

Humas telah berupaya untuk melaksanakan tugas rincian humas dengan optimal. Namun dalam pelaksanaan humas terkadang ada beberapa hambatan yang tidak dapat dihindari oleh humas. Permasalahan yang terjadi kurang adanya koordinasi antara humas dengan OPD (Organisasi Perangkat Daerah) terkait tentang publikasi program-program OPD sehingga ada beberapa program OPD terkait seperti bantuan alat kecantikan menyebabkan tidak tersampaikan oleh masyarakat secara luas. Humas adalah pengelola website, facebook dan SMS gateway sebaiknya informasi yang berkaitan dengan Pemerintah Kota Yogyakarta dapat terpusat pada media yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Yogyakarta agar masyarakat dengan mudah mengakses informasi.

Masyarakat dalam menyampaikan keluhan, pertanyaan, informasi, maupun usul atau saran melalui humas dan kemudian humas akan menyampaikan tersebut kepada OPD terkait namun pelayanan keluhan, pertanyaan, informasi maupun usul atau saran tersebut membuat masyarakat menunggu dan penyelesaian keluhan dan pengaduan lama untuk terselesaikan. Terlihat dari website Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) humas dalam melakukan proses komunikasi kepada masyarakat hanya menampilkan pesan-

pesan masuk dari masyarakat sehingga belum terjadi sebuah umpan balik feedback.

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi ditemukan hambatan humas dalam melakukan aktivitas kehumasan. Humas mengalami hambatan tenaga kerja, karena berdasarkan Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan Kebutuhan Pegawai Negeri Sipil ditetapkan jam kerja efektif per hari adalah 300 menit. Pegawai humas berdasarkan observasi dalam melakukan tugas seperti melaksanakan kegiatan peliputan dan dokumentasi agenda atau aktivitas Pemerintah Kota Yogyakarta, penyusunan press realese agenda atau aktivitas dan kebijakan Pemerintah Kota Yogyakarta, fasilitasi kehumasan melalui dialog tatap muka antara Pemerintah Kota Yogyakarta dengan warga masyarakat Kota Yogyakarta, membutuhkan waktu 360 menit per hari. Kondisi tersebut berpengaruh terhadap kinerja humas yang belum optimal karena humas mempunyai volume kerja yang tidak seimbang dengan jumlah tenaga kerja.

B. Pembahasan

1. Peran Humas di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota

Yogyakarta sebagai berikut:

- a. Peran humas sebagai penghubung komunikasi antara organisasi dengan masyarakat (*Communicator*)

Peran humas sebagai penghubung organisasi dengan masyarakat (*Communicator*) merupakan salah satu peran dimana humas menjadi suatu penghubung antara organisasi dengan yang diwakilinya. Pelaksanaan peran humas sebagai penghubung organisasi dengan publik diwujudkan dengan proses komunikasi, dalam proses komunikasi tersebut suatu kegiatan penyampaian pesan. Pesan komunikasi ini melibatkan beberapa aspek diantaranya yaitu komunikator, pesan, media komunikasi yang digunakan, komunikan dan umpan balik (*feed back*).

Humas di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta berperan penting untuk mendukung kegiatan organisasi dalam memberikan informasi publik kepada masyarakat. Humas setiap hari bertugas memberikan informasi-informasi seputar Pemerintah Kota Yogyakarta memiliki kedudukan sebagai corong organisasi dalam memperlancar alur informasi.

Berdasarkan hasil penelitian, peran humas sebagai penghubung komunikasi antara organisasi dengan masyarakat (*communicator*) diwujudkan dengan penyampaian informasi kebijakan, kegiatan,

laporan keuangan, himbauan-himbauan, pencapaian atau prestasi, serta informasi darurat bencana yang ditujukan kepada masyarakat. Humas memberikan informasi melalui *facebook*, *website* dan *SMS gateway* untuk menyebarluaskan kepada masyarakat. Selain menyebarluaskan informasi mengenai Pemerintah Kota Yogyakarta, humas juga menerima pengaduan dan keluhan dari masyarakat. Humas dalam hal tersebut bukan menjadi eksekutor melainkan perantara antara masyarakat dan organisasi, sehingga apabila ada pengaduan dan keluhan humas akan menyampaikan kepada bagian-bagian yang langsung menangani permasalahan dari masyarakat.

Menurut Rosady Ruslan (2012: 26), menjelaskan bahwa peran humas sebagai penghubung organisasi dengan masyarakat (*Communicator*) artinya humas bertindak sebagai perwakilan organisasi dalam melakukan komunikasi dua arah timbal balik (*two way reciprocal communication*) dengan publik *internal* dan *external*. Pendapat lain menurut Firsan Nova (2011: 58) mengatakan bahwa peran humas sebagai teknisi komunikasi artinya humas berperan untuk menyediakan layanan teknis komunikasi.

Humas dalam memberikan informasi kepada masyarakat tidak terlepas dari penyiapan bahan-bahan informasi yang akan dipublishitaskan agar informasi yang akan disampaikan lebih terorganisir. Penyiapan bahan informasi humas berkoordinasi dengan Organisasi Perangkat Daerah, menganalisis berita dari media, dan

melalui peliputan kegiatan Pemerintahan Kota Yogyakarta. OPD (Organisasi Perangkat Daerah) yang mempunyai program kerja bagus terkadang tidak memberikan informasi tersebut kepada humas untuk dipublikasi sehingga apabila ada yang menanyakan program tersebut pihak humas tidak bisa memberikan informasi lebih lanjut kepada masyarakat.

Humas menggunakan media komunikasi dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat kurang variatif. Humas hanya menggunakan *facebook*, *website* dan *SMS gateway* dalam menyampaikan informasi publik kepada masyarakat sehingga masyarakat yang mengetahui informasi tidak menyeluruh. Hanya masyarakat pengguna internet yang dapat mengakses informasi yang disebarkan oleh Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta.

Menurut Frank Jefkins (2004: 84) menjelaskan beberapa jenis media yang dapat digunakan seperti media *press*, *audio-visual*, radio, televise, pameran, bahan cetakan, penerbitan buku khusus, surat langsung, pesan-pesan lisan, pemberian sponsor, jurnal organisasi, ciri khas perusahaan, dan bentuk media humas lainnya. Pendapat lain Firsan Nova (2011: 200) mengatakan media humas terdiri dari media internal yang berbentuk majalah, *tabloid*, *bulletin*, koran, *website*, intranet instansi *company profile*, *financial report* dan media eksternal yang berbentuk media cetak dan media elektronik.

Penggunaan media humas memiliki manfaat yang cukup beragam bagi keberhasilan program humas. Media humas sebagai alat bantu atau saluran komunikasi akan mudah diterima oleh masyarakat yang tersebar di berbagai tempat serta luas jangkauannya. Penggunaan media yang efektif untuk mempengaruhi masyarakat serta mampu menghasilkan publisitas tinggi dalam waktu relatif singkat dan bersamaan.

Penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa dalam menyampaikan informasi sebagai wujud peran humas sebagai penghubung komunikasi antara organisasi dengan masyarakat berjalan dengan cukup baik, terlihat dari penyampaian informasi yang disampaikan kepada publik. Humas dalam penyampaian informasi masih belum memanfaatkan media komunikasi yang variatif. Humas sebaiknya dapat memanfaatkan media komunikasi lainnya sehingga masyarakat yang mengetahui informasi dapat menyeluruh.

- b. Peran Humas sebagai Pembina Hubungan antara Organisasi yang Diwakilinya dengan Pihak Internal dan Eksternal (*Relationship*)

Peran humas sebagai pembina hubungan kerjasama antara organisasi dengan pihak internal dan eksternal. Membina hubungan baik dan kerjasama dengan masyarakat maupun pihak-pihak yang membutuhkan sangatlah penting demi menjaga eksistensi organisasi. Mengingat suatu instansi tidak bisa berdiri sendiri tanpa adanya pihak-pihak yang mendukung dan yang dapat bekerjasama dalam mensukseskan

kegiatan yang diadakan oleh Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta.

Berdasarkan hasil penelitian, peran humas dalam membina hubungan baik serta kerjasama (*Relationship*), diwujudkan dengan melakukan kerjasama baik dengan pihak internal dan pihak eksternal. Membina hubungan baik dengan pihak internal dapat dilihat dari kegiatan humas yang senantiasa melakukan koordinasi dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) untuk mendapatkan informasi yang akan dipublishitaskan kepada masyarakat. Selain membina hubungan dengan pihak internal, Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta juga membina hubungan yang baik dengan pihak eksternal yaitu dengan mengadakan jumpa pers apabila rekan media ingin mengetahui informasi lebih lanjut kegiatan Pemerintah Kota Yogyakarta, pengiriman *press realese* untuk wartawan agar informasi dapat tersebar kepada masyarakat mempermudah Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta dalam penyebaran informasi. Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta dalam menjalin hubungan kepada rekan-rekan media adalah mendatangi wartawan/redaksi untuk mengobrol seputar Pemerintah Kota Yogyakarta.

Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta juga melakukan kegiatan yang berupa pelatihan jurnalis dan pelatihan TI (Teknologi Informasi) yang ditujukan untuk Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan masyarakat kota Yogyakarta. Kegiatan pelatihan tersebut

diadakan karena tenaga humas di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta mengalami keterbatasan tenaga kerja sehingga dengan kegiatan tersebut diharapkan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan masyarakat kota Yogyakarta membantu humas dalam mengumpulkan informasi seputar Kota Yogyakarta dengan hasil tulisan yang dikirimkan ke Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta.

Menurut Rosady Ruslan (2012: 26) menjelaskan bahwa peran humas sebagai *Relationship* artinya humas berupaya untuk melakukan hubungan yang positif dan saling menguntungkan dengan publik. Sependapat dengan Rosady Ruslan, Firsan Nova (2011: 58) mengatakan peran humas sebagai fasilitator komunikasi artinya humas berperan untuk membantu pihak manajemen dengan publiknya.

Berdasarkan dari pembahasan penelitian di atas dapat diketahui bahwa peran humas sebagai Pembina hubungan sudah bejalan baik. Terlihat dari kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh humas di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta sebagai upaya dalam membina hubungan yang baik serta kerjasama dengan pihak internal maupun pihak eksternal. Upaya yang dilakukan oleh humas di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta diharapkan dapat saling menguntungkan untuk organisasi maupun masyarakat.

c. Peran Humas sebagai Pendukung dalam Fungsi Manajemen Organisasi
(*Back Up Management*)

Peran humas sebagai pendukung dalam fungsi manajemen organisasi menjadikan aktivitas humas sangat melekat dengan fungsi manajemen. Menurut Firsan Nova (2011: 51) proses humas terdiri dari penemuan fakta (*finding fact*), perencanaan (*planning*), pengkomunikasian (*communicating*) dan pengevaluasian (*evaluating*). Keempat tersebut merupakan proses yang terdapat pada kegiatan komunikasi dua arah yang digunakan untuk menunjang kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta.

Humas di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta dalam menjalankan kegiatannya melakukan proses penemuan fakta (*fact finding*) yang dilakukan dari masukan informasi yang dijangkau dari masyarakat atau media massa. Setelah penemuan fakta tersebut humas melakukan proses pengkomunikasian (*communicating*) yaitu penyampain hasil informasi kepada pimpinan untuk dijadikan bahan pertimbangan kebijakan Pemerintah Kota Yogyakarta. Perencanaan (*planning*) seperti merumuskan program-program yang ada di organisasi humas belum melakukan perannya sebagai pendukung dalam fungsi manajemen organisasi, selain itu humas juga belum terlibat dalam melakukan pengevaluasian organisasi.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa peran humas di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta berjalan cukup baik. Terlihat humas terlibat dalam proses fungsi manajemen organisasi yaitu melakukan proses penemuan fakta (*finding fact*) dan Pengkomunikasian (*Communicating*). Namun, humas belum terlibat dalam proses fungsi manajemen organisasi yaitu melakukan perencanaan (*planning*) dan pengevaluasian (*evaluating*).

d. Peran humas sebagai pembangun dan pencipta citra positif organisasi
(*Good Image Maker*)

Membangun dan menciptakan citra positif suatu organisasi merupakan tujuan akhir dari aktivitas humas. Citra positif dibentuk melalui kegiatan komunikasi antara organisasi dengan masyarakat sehingga akhirnya dari kegiatan komunikasi kedua belah pihak saling mempercayai dan memperoleh manfaat baik. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta melakukan berbagai kegiatan seperti:

1) Memberikan pelayanan kepada masyarakat

Memberikan pelayanan kepada masyarakat selain bentuk kegiatan pelayanan juga dapat dikatakan sebagai bentuk menciptakan citra positif organisasi. Kegiatan pelayanan secara terbuka kepada masyarakat mempengaruhi dalam pembentukan citra positif Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta. Apabila pelayanan yang diberikan oleh humas Dinas Komunikasi Informasi

dan Persandian Kota Yogyakarta baik, maka masyarakat akan memberikan penilaian yang baik (*goodwill*) kepada Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta.

Berdasarkan hasil penelitian, Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta dalam meningkatkan kepercayaan berupaya untuk dapat memberikan pelayanan secara terbuka kepada masyarakat sehingga masyarakat akan terbantu dengan adanya pelayanan yang diberikan oleh Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta.

Menurut Rosady Ruslan (2012: 26) mengatakan peran humas sebagai pembangun dan pencipta citra positif organisasi artinya humas berperan menjaga dan menciptakan citra yang positif terhadap organisasi di mata publik. Sependapat dengan Rosady Ruslan, Silvia Rita Fariani dan Widodo Aryanto (2009: 1) menjelaskan peran humas sebagai narasumber resmi informasi perusahaan artinya humas sebagai perwakilan organisasi dengan pihak eksternal untuk menyampaikan pesan atau informasi yang sesuai dengan kebijakan

2) Penggunaan Media Komunikasi

Keberhasilan dalam melaksanakan peran humas tidak terlepas dari adanya peran media komunikasi yang digunakan untuk menyebarkan informasi. Media komunikasi mendukung dalam pelaksanaan kegiatan-kegiatan humas, dengan media komunikasi humas lebih mudah dalam menjalankan tugas dan kewajiban. Media

komunikasi yang digunakan Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta yaitu *website*, media sosial, UPIK, *e-mail* dan telepon.

Berdasarkan hasil penjelasan di atas dapat diketahui bahwa dalam melaksanakan peran humas, Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta menggunakan media untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat. Penggunaan media komunikasi untuk informasi yang dipublishitakan dimaksudkan mempermudah humas dalam menjalankan tugas kehumasan sehingga masyarakat dapat melakukan penilaian (*goodwill*) untuk organisasi. Humas Dinas Komunikasi dalam menjalankan peran humas sebagai pembangun dan pencipta citra positif suatu organisasi berjalan cukup baik, terlihat dari humas memanfaatkan berbagai media komunikasi dalam penyebaran informasi kepada masyarakat.

Menurut Rachmadi, F (1996: 21) mengatakan fungsi humas adalah menumbuhkan dan mengembangkan hubungan baik antara lembaga atau organisasi dengan publiknya, internal maupun eksternal dalam rangka menanamkan pengertian menumbuhkan motivasi dan partisipasi publik dalam upaya menciptakan opini publik yang menguntungkan organisasi. Pendapat lain, menurut F. Rachmadi (1996: 20) tujuan humas adalah untuk memperoleh *goodwill*, kepercayaan, saling pengertian dan citra yang baik dengan masyarakat.

2. Hambatan humas dalam Memberikan Pelayanan kepada Masyarakat di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, permasalahan yang terjadi kurang adanya koordinasi antara humas dengan OPD (Organisasi Perangkat Daerah) terkait tentang publikasi program-program OPD sehingga ada beberapa program OPD terkait seperti bantuan alat kecantikan menyebabkan tidak tersampaikan oleh masyarakat secara luas. Humas adalah pengelola *website*, *facebook* dan *SMS gateway* sebaiknya informasi yang berkaitan dengan Pemerintah Kota Yogyakarta dapat terpusat pada media yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Yogyakarta agar masyarakat dengan mudah mengakses informasi.

Masyarakat dalam menyampaikan keluhan, pertanyaan, informasi, maupun usul atau saran melalui humas dan kemudian humas akan menyampaikan tersebut kepada OPD terkait namun pelayanan keluhan, pertanyaan, informasi maupun usul atau saran tersebut membuat masyarakat menunggu dan penyelesaian keluhan dan pengaduan lama untuk terselesaikan. Terlihat dari website Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) humas dalam melakukan proses komunikasi kepada masyarakat hanya menampilkan pesan-pesan masuk dari masyarakat sehingga belum terjadi sebuah umpan balik *feedback*.

Hambatan humas dalam melakukan aktivitas kehumasan mengalami hambatan tenaga kerja, karena berdasarkan Peraturan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 19 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan Kebutuhan Pegawai Negeri Sipil ditetapkan jam kerja efektif per hari adalah 300 menit. Pegawai humas berdasarkan observasi dalam melakukan tugas seperti melaksanakan kegiatan peliputan dan dokumentasi agenda atau aktivitas Pemerintah Kota Yogyakarta, penyusunan press realese agenda atau aktivitas dan kebijakan Pemerintah Kota Yogyakarta, fasilitasi kehumasan melalui dialog tatap muka antara Pemerintah Kota Yogyakarta dengan warga masyarakat Kota Yogyakarta, membutuhkan waktu 360 menit per hari. Kondisi tersebut berpengaruh terhadap kinerja humas yang belum optimal karena humas mempunyai volume kerja yang tidak seimbang dengan jumlah tenaga kerja.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan deskripsi hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Peran humas di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta yaitu:
 - a. Sebagai penghubung komunikasi antara organisasi dengan masyarakat yaitu penyampaian informasi kebijakan Pemerintah Kota Yogyakarta, kegiatan Pemerintah Kota Yogyakarta dan OPD (Organisasi Perangkat Daerah), laporan keuangan OPD (Organisasi Perangkat Daerah), himbauan-himbauan wabah penyakit, pencapaian atau prestasi Kota Yogyakarta, serta informasi darurat bencana yang ditujukan kepada masyarakat. Komunikasi yang dilakukan yaitu melalui media tidak langsung. Media tidak langsung dilakukan melalui *website*, *facebook*, *SMS gateway*, *UPIK*, *e-mail* dan telepon.
 - b. Sebagai pembina hubungan antara organisasi yang diwakili dilakukan dengan kerjasama Organisasi Perangkat Daerah (OPD) untuk memperoleh informasi yang akan dipublikasikan kepada masyarakat. Selain itu, kerjasama dengan melakukan mengadakan jumpa pers apabila rekan media ingin mengetahui

informasi lebih lanjut kegiatan Pemerintah Kota Yogyakarta, pengiriman *press release* untuk wartawan agar informasi dapat tersebar kepada masyarakat mempermudah Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta dalam penyebaran informasi. Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta dalam menjalin hubungan kepada rekan-rekan media adalah mendatangi wartawan atau redaksi untuk membicarakan seputar Pemerintah Kota Yogyakarta.

- c. Sebagai pendukung fungsi manajemen organisasi yaitu humas menjalankan kegiatan proses penemuan fakta (*fact finding*) yang dilakukan dari masukan informasi yang dijangkau dari masyarakat atau media massa. Setelah penemuan fakta tersebut humas melakukan proses pengkomunikasian (*communicating*) yaitu penyampaian hasil informasi kepada pimpinan untuk dijadikan bahan pertimbangan kebijakan Pemerintah Kota Yogyakarta.
- d. Sebagai pembangun dan pencipta citra positif organisasi yaitu dengan memberikan pelayanan secara terbuka kepada masyarakat. Pelayanan secara terbuka dapat diakses oleh masyarakat dengan media komunikasi yang digunakan oleh humas yaitu *website, facebook, SMS gateway, UPIK, e-mail* dan telepon.

2. Hambatan humas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta yaitu terbatasnya jumlah sumber daya manusia (SDM) humas, humas kurang dalam melakukan koordinasi kepada OPD terkait, penyelesaian keluhan dan aduan lama untuk terselesaikan dan humas belum melakukan komunikasi dua arah sehingga umpan balik dari masyarakat belum terjadi.

B. Saran

1. Humas perlu berperan aktif dalam melakukan koordinasi dengan OPD terkait dan melakukan komunikasi secara berkala tentang program-program yang dimiliki oleh OPD untuk disampaikan kepada masyarakat sehingga informasi yang berkaitan dengan Pemerintah Kota Yogyakarta dapat terpusat diakses oleh masyarakat.
2. Humas perlu meningkatkan kembali pelayanan prima seperti percepatan pelayanan sehingga keluhan dan pengaduan dari masyarakat dapat ditindaklanjuti dengan cepat. Percepatan pelayanan guna mendapatkan citra yang positif terhadap organisasi di mata masyarakat dalam hal pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Coulson, Thomas Collin. 2002. *Public Relations: Pedoman Praktis Untuk Humas*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Danandjaja. 2011. *Peranan Humas dalam Perusahaan*. Cetakan pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Fariani, S.R dan Aryanto, W. 2009. *Panduan Praktisi PR*. Jakarta: Alex Media Komputindo.
- Fransiska, M. 2015. *Peran Humas dalam Rangka Membangun Citra Sekolah Menengah Kejuruan Bopkri 1 Yogyakarta*. *Skripsi*. Yogyakarta FE UNY.
- Irianta, Y dan Surachman, Y. 2006. *Public Relation Writing Pendekatan Teoritis dan Praktis*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Iriyanti, D.R. 2014. *Peran Humas dalam Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtamarta Yogyakarta*. *Skripsi*. Yogyakarta FE UNY.
- Jefkins, F. 2004. *Public Relations edisi kelima terj. Haris Munandar*. Jakarta: Erlangga.
- Kusumastuti, F. 2002. *Dasar-dasar Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Lingar Anggoro, M. 2005. *Teori dan Profesi Kehumasan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nova, F. 2011. *Crisis Public Relations*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ruslan, R. 2012. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Ruslan, R. 2005. *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Satlita, Lena. 2006. *Strategi Komunikasi Organisasi Dalam Menghadapi Krisis Organisasi*. Yogyakarta: UNY (FIS UNY).

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

	<p style="text-align: center;">PEDOMAN WAWANCARA</p>	
--	---	--

**PEDOMAN WAWANCARA
PERAN HUMAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA
MASYARAKAT DI DINAS KOMUNIKASI INFORMASI DAN
PERSANDIAN**

A. Peran humas sebagai penghubung antara organisasi dengan publiknya

1. Apa saja media-media yang digunakan oleh Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta untuk memberikan informasi dan menjalin komunikasi dengan publik?
2. Apakah selama ini dalam memberikan berita/informasi kepada masyarakat selalu mengutamakan bahwa berita/informasi tersebut mampu menyebarkan nilai-nilai yang baik kepada masyarakat?
3. Apakah informasi yang diberikan kepada masyarakat dilakukan secara berkala?
4. Bagaimana pendapat bapak/ibu dalam mengenai pengelolaan informasi di Dinas Komunikasi dan Persandian Kota Yogyakarta?
5. Bagaimana humas mempersiapkan bahan-bahan yang akan dipublikasikan?
6. Apakah humas memiliki standar minimal dalam penyiapan bahan yang akan dipublikasikan?
7. Bagaimana humas membantu pimpinan dalam menyampaikan informasi kepada publik?

B. Pembina hubungan antara organisasi yang diwakilinya dengan pihak internal dan eksternal (*Relationship*)

1. Apa saja yang dilakukan humas dalam menjalin hubungan dengan publik internal maupun eksternal?
2. Siapa saja yang menjalin kerjasama dengan Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta?
3. Bagaimana wujud kegiatan yang menjadi upaya humas untuk menjalin hubungan serta kerjasama dengan publik baik internal maupun eksternal?
4. Apakah pernah terjadi konflik antara pihak Dinas Komunikasi Informasi dan Komunikasi Kota Yogyakarta dengan publik internal maupun eksternal?
5. Bagaimana humas menghadapi konflik tersebut?
6. Siapa saja yang menjadi sasaran humas untuk membina hubungan baik?
7. Kegiatan apa saja yang dilakukan humas dalam upaya menjalin yang melibatkan masyarakat sekitar?

C. Pendukung dalam fungsi manajemen organisasi (*Back Up Management*)

1. Apa saja usaha yang dilakukan untuk mengembangkan fungsi humas di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta?
2. Apakah umpan balik yang diterima dari sasaran humas serta berupa apa saja wujud umpan balik tersebut?
3. Apakah humas berperan dalam merumuskan program kerja organisasi?
4. Bagaimana humas memberikan tanggapan terhadap opini yang masuk dari masyarakat?

5. Apa saja faktor yang menghambat dalam pelaksanaan kegiatan humas di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian?
6. Bagaimana cara mengevaluasi kegiatan yang sudah dilaksanakan oleh humas?

D. Pembangun dan pencipta citra positif organisasi yang diwakilinya (*Good Image Maker*)

1. Kegiatan apa saja yang sudah diadakan humas dalam upaya membentuk opini publik yang positif terhadap Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta?
2. Bagaimana strategi yang digunakan humas dalam melaksanakan kegiatan dalam upaya membentuk citra organisasi?
3. Bagaimana cara humas untuk mengetahui citra organisasi di mata publiknya?
4. Hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi humas dalam usahanya untuk membangun kepercayaan publik?

Lampiran 2. Hasil Wawancara

	HASIL WAWANCARA	
--	----------------------------	--

HASIL WAWANCARA
PERAN HUMAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA
MASYARAKAT DI DINAS KOMUNIKASI INFORMASI DAN
PERSANDIAN KOTA YOGYAKARTA

Informan : Kepala Bidang Komunikasi Publik

Data Informan

Nama : Tedi Saparian, S.E
Pendidikan Terakhir : Sarjana
Masa Kerja : 10 Tahun
Tempat Wawancara : Ruang Pers
Tanggal Wawancara : Jum'at, 3 November 2017 Pukul 08.00 WIB

A. Peran humas sebagai penghubung antara organisasi dengan publiknya

1. Apa saja media yang digunakan oleh Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta untuk memberikan informasi dan menjalin komunikasi dengan publik?

Jawab: "Media yang digunakan humas di komunikasi publik ada *sms*, *website* dan *facebook*".

2. Siapa yang memiliki wewenang menyampaikan informasi kepada masyarakat?

Jawab: "kalau prosedur birokrasi dari OPD yang mau mengadakan kegiatan dan butuh untuk dipublikasikan melalui surat yang ditujukan ke Plt. Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta yang kemudian akan di disposisikan ke saya dan saya akan mempublisitaskan ke *website*, *sms* dan *facebook*".

3. Informasi seperti apa yang disampaikan kepada masyarakat?

Jawab: “Informasi yang disampaikan adalah informasi publik atau seluruh informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola oleh Badan Publik dalam hal Ini Pemerintah Kota Yogyakarta. Informasi ini berupa kebijakan, kegiatan, laporan keuangan, himbauan-himbauan misalnya: himbauan untuk menjaga kesehatan pada musim kemarau, himbauan untuk melakukan pencegahan terhadap DBD, dan lain-lain”.
capaian/prestasi, dan informasi yang berifat serta merta/mengancam hajat hidup orang banyak (misal: informasi darurat bencana)”

4. Apakah selama ini dalam memberikan berita/informasi kepada masyarakat selalu mengutamakan bahwa berita/informasi tersebut mampu menyebarkan nilai-nilai yang baik kepada masyarakat?

Jawab: “Ya, segala informasi yang disebarkan bernilai baik”.

5. Apakah informasi yang diberikan kepada masyarakat dilakukan secara berkala?

Jawab: “Ada yang berkala, seperti agenda Walikota Yogyakarta setiap hari kirim informasi lewat sms dari bagian protokol ke teman-teman wartawan”.

6. Bagaimana pendapat bapak/ibu dalam mengenai pengelolaan informasi di Dinas Komunikasi dan Persandian Kota Yogyakarta?

Jawab: “Menurut saya masih kurang ada beberapa OPD kadang mereka lupa untuk menyampaikan kegiatan mereka padahal program tersebut bagus namun mereka jalan sendiri tanpa humas sehingga ada

program yang tidak tersampaikan ke masyarakat. Hal tersebut membuat beberapa wartawan komplain ke humas”.

7. Bagaimana humas mempersiapkan bahan-bahan yang akan dipublikasikan?

Jawab: “Humas meminta ke OPD untuk menyiapkan *playlist* yang akan dipublikasikan ke media yang sudah dilampirkan surat”.

8. Apakah humas memiliki standar minimal dalam penyiapan bahan yang akan dipublikasikan?

Jawab: “Iya, apabila kita dapat *playlist* dari OPD tetap harus humas edit, karena kadang yang tersampaikan masih bahasa sejujurnya jadi terkadang kurang enak didengar”.

9. Bagaimana humas membantu pimpinan dalam menyampaikan informasi kepada publik?

Jawab: “Humas membantu pimpinan dalam hal menyampaikan informasi ke masyarakat”.

B. Pembina hubungan antara organisasi yang diwakilinya dengan pihak internal dan eksternal (Relationship)

1. Apa saja yang dilakukan humas dalam menjalin hubungan dengan publik internal maupun eksternal?

Jawab: “Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta senantiasa berkoordinasi dengan Unit Kerja lain untuk dapat memperoleh informasi-informasi yang bisa menjadi pertimbangan untuk disampaikan kepada masyarakat, begitu juga dengan rekan

media, Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta berupaya membangun hubungan yang baik dengan media seperti secara rutin mengumumkan kegiatan untuk diliput oleh media, mengadakan jumpa *pers*, mengirimkan *press release*, maupun melalui cara yang informal seperti mendatangi wartawan atau redaksi untuk bicara santai. Metode ini menjadikan insan media sebagai rekan setara”.

2. Bagaimana wujud kegiatan yang menjadi upaya humas untuk menjalin hubungan serta kerjasama dengan publik baik internal maupun eksternal?

Jawab: “Upaya misalnya dalam hal membutuhkan pendampingan pembuatan web, humas akan mengundang agen pemerintahan yang sudah ditugaskan pada bagian Teknologi Informasi untuk melakukan pendampingan”.

3. Apakah pernah terjadi konflik antara pihak Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta dengan publik internal maupun eksternal?

Jawab: “Yang terjadi hanya salah paham, karena Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian ranahnya adalah kota Yogyakarta, jadi banyak masyarakat yang komplain di luar ranah kita”.

4. Bagaimana humas menghadapi konflik tersebut?

Jawab: “Seluruh komplain pasti dijawab, kita sarankan untuk ke organisasi yang terkait”.

5. Siapa saja yang menjadi sasaran humas untuk membina hubungan baik?

Jawab: “Seluruh masyarakat Kota Yogyakarta”.

6. Kegiatan apa saja yang dilakukan humas dalam upaya menjalin yang melibatkan masyarakat sekitar?

Jawab: “Pelatihan jurnal yang biasa diadakan, pasti kita publikasikan ke masyarakat untuk mengikuti kegiatan tersebut secara gratis”.

C. Pendukung dalam fungsi manajemen organisasi (Back Up Management)

1. Apa saja usaha yang dilakukan untuk mengembangkan fungsi humas di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta?

Jawab: “Humas ingin seluruh OPD melek humas, makanya pernah ada pelatihan jurnalis. Pesertanya seluruh OPD, kecamatan, kelurahan. Dulu humas hanya kecil sedangkan agenda pemerintah kota Yogyakarta banyak sekali sehingga inovasi-inovasi kecamatan dan kelurahan kadang-kadang tidak keambil sama kita”.

2. Apakah umpan balik yang diterima dari sasaran humas serta berupa apa saja wujud umpan balik tersebut?

Jawab : “Umpan balik yang diterima masyarakat dapat mengikuti kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta”.

3. Apakah humas berperan dalam merumuskan program kerja organisasi?

Jawab: “Kalau humas tidak, tapi kalau di Pemerinta Kota Yogyakarta ada namanya tim eksam, yang merencanakan anggaran biaya setiap

OPD. Lalu setiap OPD akan siarkan program masing-masing, setelah selesai dirangkum humas akan sosialisasikan di media baik itu rancangan anggaran”.

4. Bagaimana humas memberikan tanggapan terhadap opini yang masuk dari masyarakat?

Jawab: “Kita menerima segala masukan dari masyarakat dan berupaya agar masukan tersebut dapat memperbaiki organisasi”.

5. Apa saja faktor yang menghambat dalam pelaksanaan kegiatan humas di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian?

Jawab: “Kalau dari internal yaitu tenaga teknis belum tercukupi, aturan anjap masih kurang tepat dan belum mengikuti ritme. Anjap itu analisa beban kerja”.

6. Bagaimana cara mengevaluasi kegiatan yang sudah dilaksanakan oleh humas?

Jawab: “Dibicarakan dengan yang lain apa kurangnya dana pa lebihnya untuk masukan selanjutnya”.

D. Pembangun dan pencipta citra positif organisasi yang diwakilinya (Good Image Maker)

1. Kegiatan apa saja yang sudah diadakan humas dalam upaya membentuk opini publik yang positif terhadap Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta?

Jawab: “Kegiatan semua dilakukan melalui media, apabila ada pemberitaan negatif saya akan coba komunikasikan sama yang menyebarkan pemberitaan tersebut untuk mengajak diskusi”.

2. Bagaimana strategi yang digunakan humas dalam melaksanakan kegiatan dalam upaya membentuk citra organisasi?

Jawab: “strategi dilakukan dengan menyebarkan informasi kepada masyarakat melalui media yang kami punya”.

3. Bagaimana cara humas untuk mengetahui citra organisasi di mata publiknya?

Jawab: “Humas mengetahui citra organisasi dengan adanya prestasi yang diraih”.

4. Hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi humas dalam usahanya untuk membangun kepercayaan publik?

“Hambatan humas terletak pada tenaga humas, karna terbatas jadi tenaga humas harus merangkap berbagai kegiatan padahal hal itu tidak sesuai dengan analisa beban kerja”.

HASIL WAWANCARA
PERAN HUMAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA
MASYARAKAT DI DINAS KOMUNIKASI INFORMASI DAN
PERSANDIAN KOTA YOGYAKARTA

Informan : Seksi Hubungan Masyarakat

Data Informan

Nama : Mikael Mitang Kasi, A.Md
Pendidikan Terakhir : Sarjana
Masa Kerja : 19 Tahun
Tempat Wawancara : Ruang Kerja Bidang Komunikasi Publik
Tanggal Wawancara : Jum'at, 6 November 2017 Pukul 08.00 WIB

A. Peran humas sebagai penghubung antara organisasi dengan publiknya

1. Apa saja media yang digunakan oleh Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta untuk memberikan informasi dan menjalin komunikasi dengan publik?

Jawab: "Kalau media sosial kita menggunakan facebook selain itu ada website Pemerintah Kota Yogyakarta www.jogjakota.go.id"

2. Siapa yang memiliki wewenang menyampaikan informasi kepada masyarakat?

Jawab: "Informasi kalau secara aturan itu memang pimpinan atau dari OPD terkait juga misalnya kita disini memfasilitasi untuk jumpa pers itu nanti kita mengundang teman teman atau dari OPD terkait yang mau mengadakan acara apa saja terutama nanti penyampaian program-program mereka. OPD itu melalui kita yang memfasilitasi dan nanti dipertemukan dengan teman-teman media, tapi kalau yang pertama tadi informasi yang berwenang ya Walikota Yogyakarta, tapi memang karena sibuk, misalnya

kalau ada hal hal teknis seperti yang disampaikan tadi seperti mati lampu dsb kan yang menyampaikan langsung dari teknis bukan PU, PK, PP, atau mungkin yang lain, terus kalau itu mungkin bisa langsung disampaikan oleh humasnya”.

3. Informasi seperti apa yang disampaikan kepada masyarakat?

Jawab: “Informasi yang diberikan berkaitan dengan kota Yogyakarta dan juga ada kegiatan-kegiatan dari masyarakat maupun Pemerintah Kota Yogyakarta”.

4. Apakah selama ini dalam memberikan berita/informasi kepada masyarakat selalu mengutamakan bahwa berita/informasi tersebut mampu menyebarkan nilai-nilai yang baik kepada masyarakat?

Jawab: “Ya, yang utama tidak menyebarkan berita bohong tapi memang beritanya harus *real* dan sesuai dengan kaidah untuk menyampaikan apa adanya jika ada kekurangan kita sampaikan apa adanya dan semua itu untuk perbaikan”.

5. Apakah informasi yang diberikan kepada masyarakat dilakukan secara berkala?

Jawab: “Iya berkala, tapi tergantung dari berita itu harus disampaikan hari ini atau tidak, biasanya berita yang sudah siap kita akan sampaikan seminggu kemudian namun apabila berita tersebut dianggap penting kita akan sampaikan kepada masyarakat melalui teman-teman media”.

6. Bagaimana pendapat bapak/ibu dalam mengenai pengelolaan informasi di Dinas Komunikasi dan Persandian Kota Yogyakarta?

Jawab: “Selama ini berjalan cukup baik, karena kita harus siap dalam segala situasi berbuat yang terbaik dalam menyampaikan informasi yang terbaik, dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat saat dibutuhkan kita harus siap entah itu informasi apa saja kita tanggapi, kita tangkap kita sampaikan kepada instansi terkait”.

7. Bagaimana humas mempersiapkan bahan-bahan yang akan dipublishitaskan?

Jawab: “Humas akan mendapatkan informasi dari OPD terkait atau dari Walikota Yogyakarta sendiri, humas hanya memfasilitasi untuk mengolah informasi tersebut menjadi *press realese* dan nanti kita sebar ke teman-teman media, apabila ada yang membutuhkan gambar kita bisa untuk memberikannya. Humas juga menginformasikan kepada masyarakat bahwa OPD terkait akan mengadakan acara tertentu. Setiap pagi sudah menjadi sarapan kita untuk menyampaikan agenda Walikota Yogyakarta dan kegiatan di Balai Kota Yogyakarta, teman-teman media dipersilahkan mau ke lokasi atau kesini dulu untuk menanyakan sesuatu”.

8. Apakah humas memiliki standar minimal dalam penyiapan bahan yang akan dipublishitaskan?

Jawab: “Berita itu secepatnya, begitu menerima informasi kita memilah dulu apakah penting untuk segera disampaikan, lalu kita mengambil tindakan misalnya seperti banjir itu akan segera kita sampaikan kepada instansi yang menanggulangi banjir serta teman-teman media supaya disampaikan kepada masyarakat agar waspada dan kita sebarakan

diberbagai media yang kita punya, jadi apa yang akan dikerjakan atau mungkin ada berita penting seperti banjir tadi untuk mengantisipasi masalah banjir pada musim penghujan jadi mereka yang berada di bantaran sungai akan dikirin dan diinformasikan melalui ketua RT/RW setempat”.

9. Bagaimana humas membantu pimpinan dalam menyampaikan informasi kepada publik?

Jawab: “Humas melakukan pengelolaan informasi yang kemudian informasi itu disebarakan kepada masyarakat”.

B. Pembina hubungan antara organisasi yang diwakilinya dengan pihak internal dan eksternal (Relationship)

1. Apa saja yang dilakukan humas dalam menjalin hubungan dengan publik internal maupun eksternal?

Jawab: “”

2. Bagaimana wujud kegiatan yang menjadi upaya humas untuk menjalin hubungan serta kerjasama dengan publik baik internal maupun eksternal?

Jawab: “Kita pernah mengadakan pelatihan penulisan jurnalistik untuk OPD yang terkait tujuannya dengan harapan kita kan keterbatasan tenaga humas seharusnya yang meliput acara di RT/RW kan tenaga humas. Tapi kita keterbatasan tenaga jadi kita melatih teman-teman dari Kecamatan, Kelurahan atau OPD lainnya untuk menjadi jurnalis dengan harapan mereka bisa menulis kegiatan apa saja di daerah

mereka dan setelah itu hasil mereka menulis lalu dikirimkan kepada kita nanti kita publikasi di website, kalau di bidang TI itu ada pelatihan jaringan tapi kalau di tempat kita itu pernah sekali”.

3. Apakah pernah terjadi konflik antara pihak Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta dengan publik internal maupun eksternal?

Jawab: “Sejauh ini belum ada, karena mungkin kita memberitakan yang baik baik”.

4. Bagaimana humas menghadapi konflik tersebut?

Jawab: “Humas menyebarkan informasi yang bersifat positif”.

5. Siapa saja yang menjadi sasaran humas untuk membina hubungan baik?

Jawab: “Sasaran untuk semua masyarakat dan kalangan karena berita kita banyak yang menyentuh langsung masyarakat seperti kegiatan-kegiatan masyarakat dan mungkin ada program- program dari Pemerintah Kota Yogyakarta”.

6. Kegiatan apa saja yang dilakukan humas dalam upaya menjalin yang melibatkan masyarakat sekitar?

Jawab: “Pelatihan jurnalis, kita mengajak masyarakat”

C. Pendukung dalam fungsi manajemen organisasi (Back Up Management)

1. Apa saja usaha yang dilakukan untuk mengembangkan fungsi humas di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta?

Jawab: “fungsi humas di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian hanya untuk menyebarkan informasi-informasi dari OPD”

2. Apakah umpan balik yang diterima dari sasaran humas serta berupa apa saja wujud umpan balik tersebut?

Jawab: “Umpan baliknya itu mereka mengetahui, kasih contoh kecil saja kegiatan misalnya minggu legi, itu satu program baru dari pemerintah kita dimana masyarakat diajak untuk kerja bakti membersihkan wilayah mereka masing masing meskipun baru tapi kita sudah menyampaikan kepada masyarakat kan masyarakat sudah menangkap informasi itu dan mereka menjalankan seperti itu jadi ada tanggapan baik dari masyarakat terhadap apa yang kita sampaikan”

3. Apakah humas berperan dalam merumuskan program kerja organisasi?

Jawab: “Kurang berperan karena humas hanya memfasilitasi organisasi dalam hal penyampaian informasi kepada masyarakat”

4. Bagaimana humas memberikan tanggapan terhadap opini yang masuk dari masyarakat?

Jawab: “Kita tangkap itu sebagai masukan baik dari masyarakat dan apabila itu memang perlu ditanggapi oleh OPD terkait itu kita langsung menyampaikan kepada OPD terkait”

5. Apa saja faktor yang menghambat dalam pelaksanaan kegiatan humas di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian?

Jawab: “Terkadang OPD terkait lupa untuk melakukan koordinasi dengan humas di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian”

6. Bagaimana cara mengevaluasi kegiatan yang sudah dilaksanakan oleh humas?

Jawab: “Kita informal seperti ini menyampaikan misalnya ada terutamapenulisan berita dan ada penyampaian komplain dari masyarakat kok ini tidak sesuai lalu disampaikan ke teman teman humas lain, kadang ada penulisan nama juga terjadi komplain, tapi selalu kita mengadakan diskusi terutama penulisan bahasa”.

D. Pembangun dan pencipta citra positif organisasi yang diwakilinya (Good Image Maker)

1. Kegiatan apa saja yang sudah diadakan humas dalam upaya membentuk opini publik yang positif terhadap Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta?

Jawab: “Humas menyebarkan informasi tidak bersifat negatif sehingga masyarakat akan menilai positif terhadap kami”.

2. Bagaimana strategi yang digunakan humas dalam melaksanakan kegiatan dalam upaya membentuk citra organisasi?

Jawab: “Masyarakat membutuhkan keberadaan kita misalnya dalam suatu acara kalau belum ada humasnya disitu mereka merasa belum misalnya kalau narasumber menyampaikan sesuatu itu merasa was was, oleh karena itu kita mendampingi mereka. Humas diharapkan untuk mempunyai telinga yang lebih penglihatan yang lebih jadi begitu apa yang terjadi di masyarakat tidak perlu ada laporan dari warga masyarakat tetapi orang humas terus langsung bisa tahu jadi kita tahu”

3. Bagaimana cara humas untuk mengetahui citra organisasi di mata publiknya?

Jawab: “Kadang masyarakat apabila mengikuti kegiatan Pemerintah Kota Yogyakarta dan mereka misalnya ada katakanlah salah satu narasumber ketua RT atau RW, dia mau menyampaikan sesuatu dia pikir pikir dulu ada orang humas, biasanya dia lihat lihat dulu kalau ada humas dia nyaman untuk menyampaikan sesuatu menyampaikan apa yang mau disampaikan”

4. Hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi humas dalam usahanya untuk membangun kepercayaan publik?

Jawab: “Sejauh ini hambatan hanya sebatas SDM”

HASIL WAWANCARA
PERAN HUMAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA
MASYARAKAT DI DINAS KOMUNIKASI INFORMASI DAN
PERSANDIAN KOTA YOGYAKARTA

Informan : Seksi Hubungan Masyarakat

Data Informan

Nama : Adya Mahardhika
 Pendidikan Terakhir : Diploma
 Masa Kerja : 2 tahun 8 bulan
 Tempat Wawancara : Ruang Kerja Bidang Komunikasi Publik
 Tanggal Wawancara : Senin, 9 November 2017 pukul 08.00 WIB

A. Peran humas sebagai penghubung antara organisasi dengan publiknya

1. Apa saja media yang digunakan oleh Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta untuk memberikan informasi dan menjalin komunikasi dengan publik?

Jawab: “Melalui *website* jogjakota.go.id), *facebook* (Laman Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta, UPIK, *SMS Broadcast*”.

2. Siapa yang memiliki wewenang menyampaikan informasi kepada masyarakat?

Jawab: “Wewenang menyampaikan informasi, sesuai dengan UU nomor 14/2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik ada di Badan Publik yang dalam hal ini Pemerintah Kota Yogyakarta dinahkodai oleh Dinas Komunikasi, Informatika, dan Persandian Kota Yogyakarta melalui Bidang Komunikasi Publik serta Bidang Informasi dan Statistik”.

3. Informasi seperti apa yang disampaikan kepada masyarakat?

Jawab: “Informasi kegiatan Walikota, acara Pemerintah Kota Yogyakarta yang akan disebar ke 7000 kontak tokoh masyarakat kota Yogyakarta serta kegiatan OPD”.

4. Apakah selama ini dalam memberikan berita/informasi kepada masyarakat selalu mengutamakan bahwa berita/informasi tersebut mampu menyebarkan nilai-nilai yang baik kepada masyarakat?

Jawab: “Pastinya”.

5. Apakah informasi yang diberikan kepada masyarakat dilakukan secara berkala?

Jawab: “Pastinya”.

6. Bagaimana pendapat bapak/ibu dalam mengenai pengelolaan informasi di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta?

Jawab: “Pengelolaan di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta sudah cukup baik, baik pengumpulan informasi melalui peliputan, koordinasi dengan Unit Kerja lain, penyimpanan, maupun diseminasi informasi tersebut ke masyarakat”.

7. Bagaimana humas mempersiapkan bahan-bahan yang akan dipublishitaskan?

Jawab: “Bahan-bahan didapat dari koordinasi dengan OPD lain, melalui analisis media, dan melalui peliputan kegiatan Pemerintah Kota Yogyakarta”.

8. Apakah humas memiliki standar minimal dalam penyiapan bahan yang akan dipublishitaskan?

Jawab: “Pastinya. Setiap kegiatan yang berhubungan dengan pengelolaan informasi memiliki SOP-nya sendiri-sendiri”.

9. Bagaimana humas membantu pimpinan dalam menyampaikan informasi kepada publik?

Jawab: “Humas memberikan masukan kepada pimpinan mengenai apa saja informasi yang harus disampaikan kepada publik. Masukan ini didasarkan dari analisis media massa, analisis situasi terkini beserta pertimbangan-pertimbangannya”.

B. Pembina hubungan antara organisasi yang diwakilinya dengan pihak interal dan eksternal (Relationship)

1. Apa saja yang dilakukan humas dalam menjalin hubungan dengan publik internal maupun eksternal?

Jawab: “OPD atau Unit kerja lain di Lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta seperti Dinas lain, Kecamatan/Kelurahan dan Media Massa”

2. Bagaimana wujud kegiatan yang menjadi upaya humas untuk menjalin hubungan serta kerjasama dengan publik baik internal maupun eksternal?

Jawab: “Wujud kegiatan antara lain rapat koordinasi dengan OPD lain, jumpa pers, pengiriman press release untuk wartawan, kegiatan-

kegiatan lain yang melibatkan masyarakat (workshop, pertemuan, menyapa warga melalui SMS)”.

3. Apakah pernah terjadi konflik antara pihak Dinas Komunikasi Informasi dan Komunikasi Kota Yogyakarta dengan publik internal maupun eksternal?

Jawab: “Sejauh ini belum”.

4. Bagaimana humas menghadapi konflik tersebut?

Jawab: “Humas selalu menyebarkan informasi yang baik-baik”

5. Siapa saja yang menjadi sasaran humas untuk membina hubungan baik?

Jawab: “Unit kerja lain, media massa, masyarakat”.

6. Kegiatan apa saja yang dilakukan humas dalam upaya menjalin yang melibatkan masyarakat sekitar?

Jawab: “Melalui Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) kemudian melalui UPIK”.

C. Pendukung dalam fungsi manajemen organisasi (Back Up Management)

1. Apa saja usaha yang dilakukan untuk mengembangkan fungsi humas di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta?

Jawab: “Pelatihan, Diklat untuk petugas kehumasan di Kota Yogyakarta, memanfaatkan KIM sebagai agen informasi masyarakat”

2. Apakah umpan balik yang diterima dari sasaran humas serta berupa apa saja wujud umpan balik tersebut?

Jawab: "Umpan balik berupa saran atau kritik dari masyarakat melalui UPIK, pemberitaan di media massa".

3. Apakah humas berperan dalam merumuskan program kerja organisasi?

Jawab: "Humas dalam merumuskan program kerja organisasi berperan dalam menjaring informasi yang ada di masyarakat/media massa untuk kemudian dijadikan pertimbangan program kerja kebijakan atau kegiatan organisasi".

4. Bagaimana humas memberikan tanggapan terhadap opini yang masuk dari masyarakat?

Jawab: "Humas terbuka terhadap opini yang masuk dari masyarakat dan menganggap opini tersebut sebagai bagian dari *sense of belonging* masyarakat terhadap Kota Yogyakarta agar Kota Yogyakarta bisa menjadi lebih baik lagi".

5. Apa saja faktor yang menghambat dalam pelaksanaan kegiatan humas di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian?

Jawab: "Penghambat antara lain masih ada Unit Kerja yang belum memahami sepenuhnya pentingnya keterbukaan informasi publik. Masih ada Unit Kerja yang tidak memanfaatkan kanal yang dimiliki Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta untuk melakukan diseminasi informasi. Seperti misalnya Dinas A memiliki informasi mengenai pembukaan tenaga kontrak, namun Dinas A tersebut memilih mengumumkan informasi tersebut melalui papan pengumuman sehingga tidak banyak masyarakat yang mengetahui".

6. Bagaimana cara mengevaluasi kegiatan yang sudah dilaksanakan oleh humas?

Jawab: “Menggunakan jasa peneliti pihak ketiga (misal Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan/PSKK UGM) untuk melakukan Monev dalam bentuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)”.

D. Pembangun dan pencipta citra positif organisasi yang diwakilinya (Good Image Maker)

1. Kegiatan apa saja yang sudah diadakan humas dalam upaya membentuk opini publik yang positif terhadap Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta?

Jawab: “Humas dalam membangun opini publik adalah melalui sosial media, website di mana Pemkot mempublikasikan prestasi-prestasi (misal berita mengenai raihan prestasi Kota Sehat, Kota Ramah Anak, dll), ataupun kegiatan-kegiatan yang menunjukkan kinerja Pemkot Jogja, juga sapaan-sapaan melalui SMS Broadcast”.

2. Bagaimana strategi yang digunakan humas dalam melaksanakan kegiatan dalam upaya membentuk citra organisasi?

Jawab: “Memanfaatkan semaksimal mungkin berbagai kanal yang ada, menjadikan warga masyarakat sebagai mitra sejajar (melalui slogan Segoro Amarto), mengajak masyarakat turut berperan aktif dalam pembangunan”.

3. Bagaimana cara humas untuk mengetahui citra organisasi di mata publiknya?

Jawab: “Melalui analisis media massa, analisis media sosial, dan pesan yang masuk lewat UPIK. Selama ini pesan yang masuk cenderung positif dan netral. Sangat jarang bobot berita atau pesan masyarakat yang cenderung negatif.”

4. Hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi humas dalam usahanya untuk membangun kepercayaan publik?

Jawab: “Kembali ke masalah klasik. SDM. SDM Humas sangatlah kurang secara kuantitas mengingat kegiatan yang begitu banyak”

Lampiran 3. Pedoman Observasi

	<p style="text-align: center;">PEDOMAN OBSERVASI</p>	
--	---	--

PEDOMAN OBSERVASI
PERAN HUMAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
KEPADA MASYARAKAT DI DINAS KOMUNIKASI INFORMASI
DAN PERSANDIAN

NO	ASPEK YANG DIAMATI	HASIL PENGAMATAN
1.	Terdapat tempat layanan informasi	
2.	Memiliki Nomer Telepone konsumen yang dapat dihubungi oleh masyarakat	
3.	Terdapat <i>website</i> untuk memudahkan masyarakat memperoleh informasi	
4.	Menggunakan Sosial Media (<i>facebook</i>) untuk menunjang penyampaian informasi mengenai kegiatan dan program organisasi	
5.	Memiliki Tugas Pokok dan Fungsi Unit kerja Humas	
6.	Memiliki jaringan internet untuk mempermudah penyebaran informasi	

Lampiran 4. Hasil Observasi

	HASIL OBSERVASI	
--	----------------------------	--

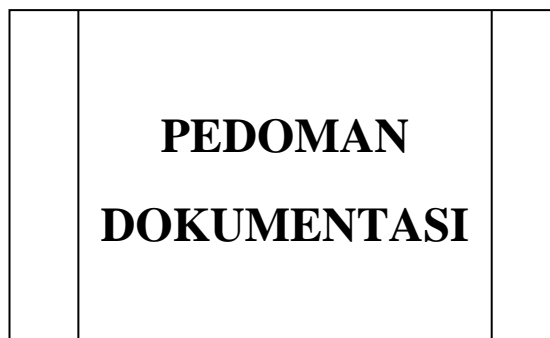
HASIL OBSERVASI

Hari, Tanggal : Jum'at, 06 November 2017
 Tempat : Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota
 Yogyakarta

NO	ASPEK YANG DIAMATI	HASIL PENGAMATAN
1.	Terdapat tempat layanan informasi	Tersedia tempat layanan informasi, ada ruangan khusus untuk masyarakat apabila ingin menyampaikan aspirasi ataupun kritik saran terhadap Pemerintah Kota Yogyakarta
2.	Memiliki Nomer Telepone konsumen yang dapat dihubungi oleh masyarakat	Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian mempunyai nomor telepon yang dapat dihubungi yaitu adalah (0274) 561270.
3.	Terdapat <i>website</i> untuk memudahkan masyarakat memperoleh informasi	Website yang dikelola oleh Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta yaitu www.jogjakota.go.id , informasi yang berkaitan dengan Pemerintah Kota Yogyakarta terdapat di website tersebut

4.	Menggunakan Sosial Media (<i>facebook</i>) untuk menunjang penyampaian informasi mengenai kegiatan dan program organisasi	Media sosial yang digunakan humas di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta yaitu laman Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta
5.	Memiliki Tugas Pokok dan Fungsi Unit kerja Humas	Humas di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta memiliki Tugas dan Fungsi yang tercantum pada Peraturan Walikota Yogyakarta. Tugas dan Fungsi dijadikan acuan dalam melaksanakan aktivitas kehumasan
6.	Memiliki jaringan internet untuk mempermudah penyebaran informasi	Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta sudah memasang Wi-Fi yang digunakan untuk mempermudah mencari dan menyebarkan informasi.

Lampiran 5. Pedoman Dokumentasi



PEDOMAN DOKUMENTASI
PERAN HUMAS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
KEPADA MASYARAKAT DI DINAS KOMUNIKASI INFORMASI
DAN PERSANDIAN

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah:

1. Struktur organisasi Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta.
2. Dokumen atau foto kegiatan Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta.
3. Data pegawai Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta.
4. Daftar *SMS Gateway* yang disebarkan kepada masyarakat.

Lampiran 6. Hasil Dokumentasi

	HASIL DOKUMENTASI	
--	------------------------------	--



Gambar 1. Kegiatan humas meliputi dalam kegiatan Deklarasi dan Kampanye Gerakan Masyarakat Hidup Sehat (GERMAS)



Gambar 2. Kegiatan humas medampingi Wakil Walikota Yogyakarta dalam agenda Pembukaan Pasar Malam Perayaan Sekaten



Gambar 3. Humas melakukan peliputan terhadap Sistem Keamanan Mandiri Berbasis Teknologi Informasi CCTV



Gambar 4. Humas membantu OPD khususnya Dinas Kebakaran Kota Yogyakarta dalam pengenalan Fire Ladder 32 M kepada masyarakat

2016

Tgl Pengiriman	Isi Pesan
JANUARI	
20	Waspada Demam Berdarah. Berantas sarang nyamuk dengan 3M (Menguras tempat penampungan air, Menutup rapat tempat penampungan air, dan Mengubur barang2 bekas) plus ikanisasi, kranisasi, larvasidasi, dan menghindari gigitan nyamuk [PemkotYK]
22	Dinsosnakertrans akan menyelenggarakan berbagai macam pelatihan bagi warga kota Yogyakarta pada tahun 2016. Pelatihan meliputi pelatihan satpam, tata boga, tata rias, sablon, dsb. Pendaftaran dibuka mulai bulan januari 2016. Info lebih lanjut lihat website Pemkot Jogja www.jogjakota.go.id [PemkotYK]
FEBRUARI	
09	Waspada Demam Berdarah! Bila demam 1-2 hari segera bawa ke Puskesmas, jika demam berlanjut hingga hari ke-3 atau ke-4, segera bawa ke Rumah Sakit [PemkotYK]
10	Mau beras berkualitas harga terjangkau? Datang dan beli di Operasi Pasar Beras Kec.Gondokusuman, besok (11/2) jam 09.00 di Kantor Kec.Gondokusuman [PemkotYk]
11	Mau beras berkualitas harga terjangkau? Datang dan beli di Operasi Pasar Beras Kec.Kraton, besok (12/2) jam 08.30-11.00 di Balai RW XII Kadipaten [PemkotYk]
15	Mau beras berkualitas harga terjangkau? Datang dan beli di Operasi Pasar Beras Kec.Ngampilan, besok (15/2) jam 09.00 di Kantor Kec. Ngampilan [PemkotYk]
15	Mau beras berkualitas harga terjangkau? Datang dan beli di Operasi Pasar Beras Kec.Ngampilan, besok (15/2) jam 09.00 di Kantor Kec. Mergangsan [PemkotYk]
16	Mau beras berkualitas harga terjangkau? Datang dan beli di Operasi Pasar Beras Kec.Jetis, besok (17/2) jam 09.00 di Kantor Kel. Bumijo [PemkotYk]
16	Mau beras berkualitas harga terjangkau? Datang dan beli di Operasi Pasar Beras Kec.Tegalrejo, besok (17/2) jam 09.00 di Kantor Kel. Kricak [PemkotYk]
17	Mau beras berkualitas harga terjangkau? Datang dan beli di Operasi Pasar Beras Kec.Danurejan, besok (18/2) jam 09.00 di Kantor Kec.Danurejan [PemkotYk]
17	Mau beras berkualitas harga terjangkau? Datang dan beli di Operasi Pasar Beras Kec.Kotagede, besok (18/2) jam 09.00 di Kantor Kel. Purbayan [PemkotYk]
17	Mau beras berkualitas harga terjangkau? Datang dan beli di Operasi Pasar Beras Kec.Umbulharjo, besok (18/2) jam 09.00 di Kantor Kec. Umbulharjo [PemkotYk]
22	Dinsosnakertrans Kota Jogja membuka kesempatan bagi warga Kota Jogja yang ingin mengikuti pelatihan kewirausahaan atau bertransmigrasi ke luar daerah. Info lebih lengkap lihat website Pemkot Jogja di jogjakota.go.id atau datang ke Kantor Dinsosnakertrans Kota YK di Balaikota Yogyakarta [PemkotYK]
MARET	
07	Ayo sambut peristiwa langka Gerhana Matahari Total dalam "Jogja Melihat Gerhana". Nonton bareng Gerhana di Tugu Jogja, Rabu (9/3) mulai jam 6 pagi [PemkotYK]
11	Ayo saksikan "Obrolan Balaikota" edisi Wayang-wayang kertas, sore ini di TVRI Jogja jam 18.00. Pasti meriah.. pasti berhadiah [PemkotYK]
12	Saatnya Adipura kembali Ke Jogja. Ayo bersama jaga kebersihan. Jangan bakar sampah, tapi buang pada tempatnya (Penilaian dilaksanakan 14-16 Maret)

	[PemkotYK]
14	Saksikan..Sosialisasi dan edukasi zakat dari BAZNAS Kota Yogyakarta, malam ini di Show Interaktif ADI TV mulai 19.30 WIB [PemkotYK]
19	Sukseskan Earth Hour.Matikan lampu dan alat elektronik yg tdk dipakai selama 1 jam malam ini pkl 20.30-21.30 sbg simbol kepedulian perubahan iklim [PemkotYK]
31	Penataan zonasi parkir sisi timur Malioboro adalah langkah awal mewujudkan Malioboro sbg kawasan Pedestrian. Sampaikan kesan, usulan, dan saran terkait dengan kebijakan tersebut melalui UPIK (kirim SMS ke 08122780001 atau email upik@jogjakota.go.id) [PemkotYK]
APRIL	
08	Ayo saksikan Obrolan Balaikota yang akan menghadirkan Pokmair Terban TKPK Kota Yogyakarta. Sore ini di TVRI Yogyakarta pukul 18.00 [PemkotYK]
11	Waspada Leptospirosis! Hindari genangan air hujan dan selalu terapkan perilaku hidup bersih dan sehat (PHBS) di lingkungan rumah tangga anda [PemkotYK]
12	Mengundang pemuda/i berprestasi Kota Yogyakarta untuk mengikuti Pemilihan Pemuda Pelopor Kota Yk 2016. Info lebih lanjut, kunjungi jogjakota.go.id [PemkotYk]
18	Ikuti pelatihan jahit kebaya dan surjan. Pendaftaran plg lambat tgl 26/4. Syarat/ketentuan silahkan dtg ke kantor Dinsosnakertrans, Balaikota YK [PemkotYK]
20	Saksikan Ngobrol Bareng seputar Jogja di RBTv, Sore ini pukul 15.30 – 16.30 dengan tema “Bank Sampah Surolaras Simpan Dana Nasabah di Bank Jogja” [PemkotYK]
21	Saksikan potret multikulturalisme Jogja dalam acara Greget Kampung episode "Kampung Akulturasi Ketandan". Sore ini (21/4) Jam 5 Sore di JogjaTV [PemkotYk]
22	Ikuti pelatihan jahit komputer grafis dan desain grafis untuk warga kec. Danurejan, Ngampilan, Gedongtengen. Pendaftaran plg lambat tgl 29/4, seleksi tgl 2/5. Syarat/ketentuan lihat jogjakota.go.id atau datang langsung ke kantor Dinsosnakertrans, Kompleks Balikota Timoho[PemkotYK]
25	Dibuka pelatihan perhotelan, front office, layanan boga dan resto. Pendaftaran paling lambat tgl 29/4. Info lebih lanjut lihat web jogjakota.go.id [PemkotYK]
MEI	
04	Sukseskan Sensus Ekonomi 2016 di Bulan Mei. Berikan Data yang benar kepada petugas sensus. [PemkotYK]
30	Dibuka pelatihan utk menjahit mahir dan tata rias penganten paes ageng. Pendaftaran paling lambat tanggal 3/6. Info lebih lanjut lihat www.jogjakota.go.id atau datang langsung ke Dinsosnakertrans Kota YK di kompleks Balaikota [PemkotYK]
JUNI	
06	Dibertahukan kpd warga Kota Jogja, bahwa selama bulan puasa jam layanan Pemkot diatur sbb. Senin-Kamis pkl 07.30-14.45, Jum’at pkl 07.30-11.00. Utk Puskesmas Senin-Kamis pkl 13.30, Jum’at sampai pkl 11.00, dan Sabtu sampai pkl. 12.30. Terimakasih [PemkotYK]
10	Saksikan Obrolan Balaikota, sore ini pkl. 18.00 di TVRI Jogja dgn Tema “Belanja Bijak”. Menghadirkan pula potensi Kel. Sorosutan [PemkotYK]
15	Ayo Saksikan ‘Ngobras Jogja’ yang akan mengangkat tema PLPBK Ke. Suryatmajan. Siang ini pkl 13.30 di RBTv [PemkotYK]
16	Ayo saksikan gregetnya Kelurahan Purbayan, Kota gede dalam acara ‘Greget Kampung’, sore ini pkl 16.00 di JogjaTV [PemkotYK]

25	Ikuti pelatihan satpam, bengkel mobil, dan akupresur. Pendaftaran plg lambat tgl 30/6. Utk info silahkan datang ke kantor Dinsosnakertrans, Balaikota YK.
JULI	
02	Sehubungan dgn Idul Fitri, layanan Puskesmas di Kota Yogyakarta tutup pd tgl 6 dan 7 Juli. Utk tgl 4-5 layanan sampai pkl 12, dan tgl 8 sampai pkl 11 [PemkotYK]
07	Pemerintah Kota Yogyakarta mengucapkan Selamat Hari Raya Idul Fitri 1 Syawal 1437H / 2016. Minal Aidin Wal Faidzin, Mohon Maaf Lahir dan Batin [PemkotYk]
14	Dibuka kesempatan bekerja di berbagai perusahaan nasional untuk posisi : Op. Produksi, Sales, Staf Gudang, Driver, MD, Staf Admin, Frontliner, Cook, Cashier, Surveyor, Kolektor, Buser, Pramuniaga, Kasir, dan Security. Info lebih lanjut hubungi Dinsosnakertrans Kota YK di kompleks Balaikota Timoho, CP: Bu Atik (08122781266) [PemkotYK]
16	Saksikan Sinetron "Mbangun Kampung" dengan episode "Keganjel Ijazah", sore ini (16/7) pukul 17.30 di TVRI Jogja [PemkotYK]
AGUSTUS	
11	Diberitahukan kpd warga Kota Yk untuk menghindari simpang Jl. Ipda Tut Harsono hingga Jl. Kenari (Utara Balaikota) krn adanya revitalisasi drainase. [PemkotYK]
16	Ayo sukseskan Survei IKM Pemerintah Kota Yogyakarta. Berikan data yang benar kepada petugas survei yang akan menghubungi dan mendatangi saudara. [PemkotYK]
30	Berdasar SE: no553/53/SE/2016 ttg bahaya balon udara, diminta kpd SKPD/Unit Kerja/ Masy. utk tdk menerbangkan balon udara krn membahayakan penerbangan [PemkotYk]
SEPTEMBER	
21	Ingin tahu tentang pelayanan One Stop Service Kel. Sosromenduran? Saksikan ceritanya di acara Ngobras Jogja, sore ini pkl 15.30 di RBTv [PemkotYK]
26	Ayo saksikan konyolnya ulah Lik Slenco, Mas Manto, Mbak Tutik, dkk. dalam acara 'Mbangun Kampung' dengan judul 'Guide Gadungan', Sore ini di TVRI Jogja pukul 17.30 [Bag. Humas Pemkot Yk]
OKTOBER	
06	Hallo warga Jogja, yok ramaikan Pawai Budaya Jogja Istimewa 2016 dengan tema 'Wayang Jogja Night Carnival' dalam rangka #HUT260JOGJA. Besok Jumat (7/10) mulai pukul 18.30 WIB. Rute awal di Jl. Jend Sudirman menuju Tugu dan berakhir di Jl. Margo Utomo. [PemkotYK]
10	INFO PEMKOT YK: Beberapa perush. Nasional membuka kesempatan kerja bagi warga Kota Yogyakarta dari berbagai latar belakang pendidikan (SMU-S1) utk berbagai posisi (admin, sopir, marketing, collector). Info lebih lanjut, silahkan datangi Dinsosnakertrans Kota Yogyakarta, kompleks Balaikota YK.
24	[INFO PemkotYK] Ayo Saksikan tingkah Jenaka Lik Slenco dkk. Dalam Mini Sinetron m

	Bangun Kampung dalam episode "Dolanan Nyowo" yg akan mengangkat layanan PSC 119. Sore ini di TVRI Jogja pkl 17.30
26	[INFO PEMKOT YK] Ayo sukseskan penerapan Kawasan Tanpa Rokok (KTR) dengan TIDAK MEROKOK, MENJUAL/MEMBELI/MEMPROMOSIKAN ROKOK di kawasan sbb: Fasilitas Layanan Kesehatan, Sekolah, dan Lingk. Kantor Pemerintah. Aturan berlaku mulai Bulan Oktober sesuai Perwal no 12 thn 2015 dan Perwal no 17 thn 2016
NOVEMBER	
01	[INFO PEMKOT YK] Beberapa perush.Nasional membuka kesempatan kerja bagi warga Kota Yogyakarta dari berbagai latar belakang pendidikan (SMP,SMA/SMK,D3) utk berbagai posisi (admin,security,sales,CS,entry data,PR,dll). Info lbh lanjut,silahkan datang di Dinsosnakertrans Kota Yogyakarta, kompleks Balaikota YK
09	[INFO PEMKOT YK]Ayo kawal pendataan penerima Kartu Menuju Sehat (KMS).Pastikan penerima memenuhi parameter yg berlaku agar distribusi KMS tepat sasaran.
Desember	
14	[INFO PEMKOT YK]Waspada cuaca ekstrim. Hujan deras disertai angin kencang. Lakukan pemangkasan pohon di lingkungan anda untuk mencegah adanya pohon tumbang yang diakibatkan oleh angin kencang.
19	[InfoPemkotYk]Sukseskan pemberantasan penyakit kecacingan pada anak di Kota Yk, dukung program sosialisasi dan pemberian obat cacing di Sekolah dan Posyandu

NO	NAMA	NIP	ESE LON	GOL	INSTANSI / JABATAN	SKPD
						Diskominfo
1	IGNATIUS TRIHASTONO, S.Sos	196907231996031005	III.A	IV/b	Sekretaris Diskominfo	Diskominfo
2	TEDI SAPARIAN, SE	196705171997031002	III.B	IV/a	Kepala Bidang Komunikasi Publik	Diskominfo
3	SUCIATI SAH, ST	197210181998032006	III.B	III/d	Kepala Bidang Teknologi Informasi	Diskominfo
4	TUTIEK SUSIATUN, S.PT	197405081995032002	IV.A	III/d	Kepala Seksi Promosi, Publikasi, dan Kemitraan	Diskominfo
5	SLAMET RUSTANDI WINATA, S.Si	197102201998031006	IV.A	III/d	Kepala Seksi Perangkat Lunak	Diskominfo
6	ENDANG SRI NINGSIH, SE	196009011981102002	IV.A	III/d	Kepala Seksi Operasional Persandian dan Telekomunikasi	Diskominfo
7	EVI MARLINA, S.IP	197003171992032006	IV.A	III/c	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Sekretariat	Diskominfo
8	SUBIYANTI, S.IP	197505141998032001	IV.A	III/c	Kepala Sub Bagian Keuangan Sekretariat	Diskominfo
9	DIONISIUS HAGENG, N, A.Md	197504281998031003	IV.A	III/c	Kepala Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi, dan Pelaporan Sekretariat	Diskominfo
10	Rr. DIAN ASTUTI, S.IP, M.Si	197408282005012012	IV.A	III/c	Kepala Seksi Statistik	Diskominfo
11	GREGORIUS GEDE, W, ST, M.Eng.	197605182006041009	IV.A	III/c	Kepala Seksi Perangkat Keras dan Infrastruktur Telematika	Diskominfo
12	JOKO MARWIYANTO, S.Kom	197503241999031004	IV.A	III/c	Kepala Seksi Pengembangan Smart City	Diskominfo
13	DEWI CIPTANINGRUM, S.Sos	198205302006042011	IV.A	III/b	Kepala Seksi Pengembangan Persandian dan Telekomunikasi	Diskominfo
14	ANANTO SUSETYAWAN, A.Md	197904291998121001	IV.A	III/c	Kepala Seksi Pengawasan dan Pengendalian Telkom & Informatika	Diskominfo
15	Dra. SEKAR DEWAYANI	196501121991032001		III/d	Pranata Humas Seksi Hubungan Masyarakat Seksi Hubungan Masyarakat	Diskominfo
16	SUNDARI	196205051983022004		III/b	Pengadministrasi Umum Sub Bagian Umum & Kepegawaian	Diskominfo
17	JULI HARTONO	196107041984031009		III/b	Pengadministrasi Barang Sub Bagian Umum & Kepegawaian	Diskominfo
18	ISTIJAH	196103101980032002		III/b	Pengadministrasi Keuangan Sub Bagian Keuangan	Diskominfo
19	MARDIATI KRISTANTINA	196903151989032009		III/b	Pemelihara Barang Sub Bagian Umum & Kepegawaian	Diskominfo
20	RIYAN SUMARDI	196211201990091001		III/b	Operator Telekomunikasi Seksi Ops Persandian & Telekomunikasi	Diskominfo
21	MIKAEL MITANG KASI, A.Md	196807141998031006		III/c	Pengelola Foto, Video dan Kliping Seksi Hubungan Masyarakat	Diskominfo
22	AAN SUPROBO, S.Kom	198109042006041006		III/c	Analisis Pengembangan Teknologi Seksi Pengembangan Smart City	Diskominfo
23	SUPARMAN, S.IP	197405291995031002		III/b	Pengelola/Teknisi Server Seksi Perkas & Infrastruktur Telematika	Diskominfo
24	DICKY ANGGORO WICAKSONO, S.Kom	198309062011011001		III/b	Analisis Sistem Informasi Seksi Perangkat Lunak	Diskominfo
25	TUSIANINGSIH, S.IP	197608051997032002		III/b	Pelaksana Sistem Akuntansi Keuangan Sub Bagian Keuangan	Diskominfo
26	SUGIARTO	197303211996031002		III/b	Sandiman Seksi Pengembangan Persandian & Telekomunikasi	Diskominfo
27	ENI PURWANTI	197712081997032004		III/b	Operator Telekomunikasi Seksi Ops Persandian & Telekomunikasi	Diskominfo
28	DORIS NOVELINA NADEAK, S.IP	198411192011012002		III/b	Pranata Humas Seksi Hubungan Masyarakat	Diskominfo
29	ANDAR RUSTANTO, S.IP	197305041998031011		III/b	Pranata Humas Seksi Pelayanan Info Publik & Kelola Keluhan/Aduan	Diskominfo
30	ANOWO WINARNI	196610131989032005		III/b	Pranata Humas Seksi Hubungan Masyarakat	Diskominfo
31	SURAHMANTO	197001241994031006		III/b	Pranata Humas Seksi Hubungan Masyarakat	Diskominfo
32	DIAN DIDIK PURWANTO, A.Md	198201182006041006		III/a	Pengelola Jaringan Seksi Perangkat Keras & Infrastruktur Telematika	Diskominfo
33	SURAYA	197402092006041018		II/c	Pengelola Jaringan Seksi Perangkat Keras & Infrastruktur Telematika	Diskominfo
34	ADYA MAHARDIKA, A.Md	198406032015021001		II/c	Pranata Humas Seksi Hubungan Masyarakat	Diskominfo
35	TURASNO	198410282010011003		II/a	Sandiman Seksi Pengawasan & Pengendalian Telkom & Telematika	Diskominfo
36	DARU HAGNI SETYADI, S.Kom	198011192009021002		III/b	Pranata Komputer Pertama	Diskominfo
37	DWIANTO SETIAWAN, AMD	198110312009021003		II/d	Pranata Komputer Pelaksana	Diskominfo
38	ANDIK DANANG PASETYO, A.Md	198401302009021001		II/d	Pranata Komputer Pelaksana	Diskominfo
39	DIANITA, A.Md	198704122015032001		II/c	Pranata Komputer Pelaksana	Diskominfo
40	ANIK PUSPITOSARI	NITB-2468			NABAN Sekretariat Dinas Komunikasi Informatika & Persandian	Diskominfo
41	BENNY RIZALDI SANTOSO, S.Kom	NITB-2504			NABAN Bidang TI Dinas Komunikasi Informatika & Persandian	Diskominfo
42	SUBARONO, A.Md	NITB-0005			NABAN Bidang TI Dinas Komunikasi Informatika & Persandian	Diskominfo

Lampiran 7. Surat Keterangan

	<p style="text-align: center;">SURAT KETERANGAN</p>	
--	--	--



PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA DAN PERSANDIAN

Jalan Kenari No. 56 Yogyakarta, KodePos 55165 Telp. (0274) 515865, 562682

EMAIL : kominfosandi@jogjakota.go.id

HOTLINE SMS : 081 2278 0001; HOTLINE EMAIL: upik@jogjakota.go.id;

WEBSITE : www.jogjakota.go.id

SURAT KETERANGAN

Nomor: 070/1665

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ig. Trihastono, S.Sos. M.M.
NIP : 19690723 199603 1 005
Jabatan : Plt. Kepala Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : Danisa Maharani Saleh
NIM : 13802241065
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Pendidikan Administrasi Perkantoran
Waktu : 3 November 2017 – 30 November 2017

Mahasiswa tersebut di atas benar-benar telah melakukan Penelitian di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta dengan judul penelitian “Peran Humas dalam Memberikan Pelayanan kepada Masyarakat di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta”.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 07 November 2017
Plt. Kepala



Ig. Trihastono, S.Sos. M.M.
NIP. 19690723 199603 1 005