

PERAN HUMAS DALAM MEMBENTUK CITRA PEMERINTAH

Evawani Elysa Lubis

FISIP Universitas Riau, Kampus Bina Widya Km.12,5 Simpang Baru, Pekanbaru, 28293,
Telp/Fax. 0761-63277, e-mail: evawanielysalubis@gmail.com

Abstract: Role Public Relations in Shaping of Image the Government. This study aims to find out and considers the role of Public Relations of the Secretariat of Riau Province in Shaping a positive image of the Provincial Government of Riau. In additions, to investigate the factors inhibiting and supporting activities of the Secretariat of Public Relations Riau Province in shaping a positive image and the media used. The method used is descriptive qualitative data from informants collected and processed in qualitative way. The results showed that the role of Riau Provincial Relations Secretariat base on Regional Regulation No. 2 Tahun 2005 has not been implemented optimally for the task in running the affairs and public relations activities more through mass media. Inhibiting factors Riau Provincial Secretariat of Public Relations in the formation of positive image of the Government of Riau Province, among others, human resources, political factors, the structure of government organizations in Riau Province, inadequate infrastructure to support public relations activities, and lack of coordination between the Regional Secretariat of Public Relations in Riau Province and public relations who exist in the Provincial Government of Riau. Factors supporting public relations activity Riau Provincial Secretariat received direct funding from the budget of Riau Province, motivation to improve the quality and quantity of human resources.

Key words: the role of public relations, government, positive image, two way communication.

Abstrak: Peran Humas dalam Membentuk Citra Pemerintah. Studi ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis peran Humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau dalam membentuk citra positif Pemerintah Provinsi Riau. Selain itu juga untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung aktivitas Humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau dalam membentuk citra positif serta media yang digunakan. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan mengumpulkan data dari para informan dan diolah secara kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran Humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau berdasarkan pada Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2005 belum dilaksanakan secara optimal karena pencapaian informasi cenderung satu arah. Faktor penghambat Humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau dalam pembentukan citra positif Pemerintah Provinsi Riau antara lain sumber daya manusia, faktor politis, struktur organisasi yang ada di Pemerintah Provinsi Riau, kurang memadainya infrastruktur untuk menunjang kegiatan kehumasan, dan kurangnya koordinasi diantara Humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau dengan humas-humas yang ada di lingkungan Pemerintah Provinsi Riau. Faktor pendukung aktivitas Humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau mendapat dana langsung dari APBD Provinsi Riau, motivasi untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia.

Kata Kunci : peran humas, pemerintah, citra positif, komunikasi dua arah.

PENDAHULUAN

Peran humas dalam sebuah organisasi sangatlah penting. Dalam riset tentang kegiatan humas (*public relations*), ada dua peran besar yang secara konsisten muncul dalam kegiatan humas yaitu peran sebagai teknisi dan manajemen. Peran sebagai teknisi mewakili seni dari humas seperti menulis, mengedit, mengambil foto, menangani produksi komunikasi, membuat *event* spesial, dan melakukan kontak telepon dengan

media. Peran sebagai manajer berfokus pada kegiatan yang membantu organisasi dalam mengidentifikasi dan memecahkan masalah terkait humas. Manajer humas melaksanakan tiga peran, pertama sebagai pemberi penjelasan, yaitu orang yang bekerja sebagai konsultan untuk mendefinisikan masalah, menyarankan pilihan, dan memantau implementasi kebijakan. Kedua sebagai fasilitator komunikasi, yaitu orang yang berada pada batas antara organisasi dengan

lingkungannya yang menjaga agar komunikasi dua arah tetap berlangsung. Ketiga sebagai fasilitator pemecahan masalah, yaitu orang yang bermitra dengan manajer senior untuk mengidentifikasi dan memecahkan masalah (Lattimore, 2010).

Fungsi paling dasar humas dalam pemerintahan adalah membantu menjabarkan dan mencapai tujuan program pemerintahan, meningkatkan sikap responsif pemerintah, serta memberi publik informasi yang cukup untuk dapat melakukan pengaturan diri sendiri (Lattimore, 2010). Berarti humas pemerintahan bertugas menjalankan kegiatan kebijakan dan pelayanan publik dengan memberikan berbagai informasi tentang kebijakan pemerintahan yang mengikat rakyat atau masyarakat. Selanjutnya memberikan pelayanan publik yang terbaik, dengan birokrasi yang tidak berbelit-belit untuk memberikan kepuasan kepada rakyat atau masyarakat sehingga dunia pemerintahan memperoleh citra positif dari rakyat atau publik.

Pada dasarnya pimpinan suatu organisasi pemerintahan mempunyai peran yang penting dalam pembentukan citra positif suatu negara ataupun daerah. Salah satu contohnya yaitu ketika dilaksanakannya kegiatan Forum Konsolidasi Pimpinan Daerah Bupati, Walikota dan Ketua DPRD Kabupaten/Kota tahun 2008 di gedung Lemhannas, terjadi pencitraan negatif bagi pemerintah khususnya pemimpin pemerintah daerah. Di mana sewaktu Presiden Susilo Bambang Yudoyono memberikan pembekalan, terdapat salah seorang kepala daerah yang tertidur. Hal ini menimbulkan kemarahan presiden, “bagaimana bisa memimpin dan memajukan rakyat, bila untuk membicarakan kemajuan rakyatnya tidur” (*Tribun Pekanbaru*, 9/04/08). Kejadian tersebut telah memperburuk citra pemerintah terutama pemerintah daerah di mata publiknya, karena citra kepala daerah secara tidak langsung akan membentuk citra pemerintahan daerah secara keseluruhan.

Dalam melaksanakan perannya, menurut Lattimore (2010) ada empat model humas yang selalu diterapkan. *Pertama*, model *press agency* (agen pemberitaan); yaitu menggambarkan bagaimana informasi bergerak satu arah dari organisasi menuju publik. *Kedua*, model infor-

masi publik; yaitu model yang menggambarkan bagaimana humas bertugas memberitahu publik. Model ini selalu dipraktikkan oleh humas pemerintah, lembaga pendidikan, dan organisasi nirlaba. *Ketiga*, model asimetris dua arah; yaitu memandang humas sebagai kerja persuasi ilmiah yang menggunakan hasil riset untuk mengukur dan menilai publik. *Keempat*, model simetris dua arah; yaitu sebuah model yang menggambarkan sebuah orientasi humas dimana organisasi dan publik saling menyesuaikan diri. Model ini berfokus pada penggunaan metode riset ilmu sosial untuk memperoleh rasa saling pengertian serta komunikasi dua arah antara publik dan organisasi. Dari keempat model tersebut, tiga model pertama merefleksikan sebuah praktik humas yang berusaha mencapai tujuan organisasi melalui persuasi. Model keempat berfokus pada usaha menyeimbangkan kepentingan pribadi dengan kepentingan publik atau kelompok lainnya.

Dalam sebuah organisasi, khususnya di lingkup pemerintahan, humas memegang peranan yang sangat penting dan strategis. Selain itu, sebagai sebuah kegiatan komunikasi, humas juga berfungsi sebagai jembatan untuk membangun suasana yang kondusif dalam kerangka ‘*win-win solutions*’, antar berbagai *stakeholders* organisasi, baik internal maupun eksternal dalam rangka membangun citra dari institusi pemerintah itu sendiri. Oleh karena itu praktik humas yang paling ideal di dunia pemerintahan adalah berdasarkan model simetris dua arah.

Peranan Humas pemerintah adalah untuk memberikan sanggahan mengenai pemberitaan yang salah dan merugikan pemerintah, dan mengkomunikasikan atau menginformasikan berbagai kebijakan pemerintah kepada masyarakat. Hal ini bertujuan untuk membentuk citra positif pemerintah daerah tersebut dimata publiknya. Pentingnya peran Humas instansi dan lembaga perintah dalam masyarakat modern yaitu dalam melakukan kegiatan-kegiatan dan operasinya di berbagai tempat berbagai bidang. Teknik yang digunakan dalam humas di perintah tidak ada bedanya dengan teknik yang digunakan humas di bidang lain yaitu penyampaian informasi dan komunikasi (Moore, 2004).

Demikian juga halnya dengan Pemerintah Provinsi Riau, yang saat ini menjadi salah satu

daerah yang menjadi sorotan publik baik nasional ataupun internasional. Gencarnya pemberitaan mengenai *Illegal Logging*, dan pembakaran hutan di mana Provinsi Riau diberitakan menjadi salah satu pendonor terbesar dalam penyebab *global warming* (pemanasan global) dunia yang disebabkan kebakaran hutan yang telah terjadi selama kurang lebih 10 tahun ini (Tedji, 2007).

Kebijakan-kebijakan Pemerintah Provinsi Riau terkesan tidak memperdulikan nasib masyarakat miskin yang sebagian besar masih ada di Provinsi Riau. Sebagian masyarakat berpendapat “dari pada pemerintah mengadakan seremonial dan menjadi tuan rumah pada acara-acara bertaraf nasional dan internasional, lebih baik pemerintah lebih mengutamakan kelangsungan hidup masyarakat kecil”. Akan tetapi sebagian masyarakat yang lain beranggapan *event* tersebut dapat mempublikasikan Riau ditingkat nasional (Amri, 2007).

Penyampaian informasi berupa program dan kebijakan Pemerintah Provinsi Riau juga melalui Humas Sekretariat menggunakan media berupa pidato yang dibacakan oleh Gubernur Riau, media luar ruang berupa baliho, dan *website*. Humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau menjalin hubungan dan kerja sama dengan beberapa media massa, baik media massa nasional maupun lokal, yang lebih dikenal dengan WPR atau Wartawan Pemprov Riau. Hal ini dilakukan untuk mempermudah wartawan meliput mengenai kegiatan-kegiatan Pemerintah Provinsi Riau terutama kegiatan yang dilaksanakan oleh Gubernur Riau.

Peran yang dilaksanakan oleh Humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau yang tercermin dalam aktivitasnya cenderung membentuk citra positif Gubernur Riau dibandingkan dengan citra Pemerintah Provinsi Riau secara keseluruhan. Aktivitas yang dilaksanakan oleh Humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau seperti peliputan dan publikasian informasi lebih fokus pada kegiatan yang dilaksanakan oleh gubernur. Pola ini sangat terlihat pada kegiatan humas pada akhir periode pemerintahan pertama. Begitu juga dengan *website* humas dan baliho yang dibuat humas selalu mempublikasikan kegiatan gubernur. Dapat dikatakan adanya suatu ketidakseimbangan antara aktivitas Humas Sekretariat

Daerah Provinsi Riau untuk membentuk citra positif Pemerintah Provinsi Riau secara keseluruhan atau untuk membentuk citra positif Gubernur Riau. Berdasarkan fenomena tersebut yang menjadi permasalahan penelitian adalah bagaimana peran Humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau dalam menginformasikan berbagai kebijakan pemerintah kepada masyarakat untuk membentuk citra positif pemerintah daerah.

Humas dibentuk di lembaga pemerintah diantaranya sebagai juru bicara pemerintah, melakukan hubungan timbal balik antara pemerintah daerah dengan masyarakat umum dan organisasi kemasyarakatan untuk memperjelas kebijakan dan kegiatan pemerintah daerah, melakukan hubungan intern dengan satuan dan unit kerja di lingkungan pemerintah, melaksanakan usaha untuk peningkatan peliputan kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah maupun masyarakat dan melaksanakan koordinasi/kerja sama dengan organisasi kewartawanan (Moore, 2004). Dengan pelaksanaan peran humas pemerintah, tujuan akhirnya adalah untuk membentuk citra yang positif tentang pemerintah di mata masyarakatnya.

Citra mencerminkan apa yang dipikirkan, emosi dan persepsi individu. Walaupun orang melihat hal yang sama, tapi pandangan mereka bisa berbeda. Persepsi inilah yang membentuk citra dari sebuah organisasi (Alifahmi, 2005). E-sensi tujuan humas di dunia pemerintahan adalah membuat berbagai program pemerintah yang dapat membentuk, meningkatkan dan memelihara citra positif dan reputasi baik agar dapat memperoleh opini publik yang menguntungkan, serta dukungan dan simpati rakyat atau publik. Citra sengaja diciptakan Humas dalam dunia pemerintahan dalam bentuk *events* (kegiatan-kegiatan), kampanye dan program-program (Ardianto, 2011).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui secara menyeluruh dan mendalam mengenai peran Humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau dan faktor-faktor penghambat dan pendukung aktivitas Humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau dalam membentuk citra positif Pemerintah Provinsi Riau.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Sekretariat Daerah Provinsi Riau yang berlokasi di Jl. Jendral Sudirman no 460 Pekanbaru-Riau. Lokasi ini dipilih karena tempat ini adalah pusat aktivitas kehumasan Pemerintah Provinsi Riau dilakukan. Penelitian dilakukan selama enam bulan, yaitu terhitung dari pertengahan bulan Mei hingga akhir Oktober 2009. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang dipakai adalah *Depth Interview* dan *Non Participant Observation*. Informan yang menjadi subjek kajian ini ditentukan dengan menggunakan teknik sampel purposif yang berjumlah 10 orang. Informan ini ada 5 orang dari pegawai Humas Sekda Pemprov Riau, kemudian 3 orang wartawan dan 2 orang dari masyarakat. Data diinterpretasikan dengan metode interaktif sebagaimana yang dilakukan oleh Miles dan Huberman. Hasil penelitian ini disajikan dengan berbentuk deskriptif naratif dengan memperhatikan *life story* dari informan yang menjadi subyek penelitian.

HASIL

Aktivitas humas pemerintahan lebih banyak diartikan sebagai kegiatan pelaksanaan tugas-tugas dan fungsi pokok humas yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Aktivitas Humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau merupakan pelaksanaan tugas dan fungsi humas yang telah ditetapkan oleh Peraturan Daerah Nomor 2 pasal 13 Tahun 2005 Tentang Pembentukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Riau. Adapun bagian Hubungan Masyarakat mempunyai tugas menyelenggarakan urusan, pekerjaan dan kegiatan penyediaan dukungan dan bantuan dalam rangka membina hubungan Pemerintah Daerah dengan masyarakat, hubungan dengan pers, publikasi dan dokumentasi dalam rangka penyebarluasan informasi, menciptakan komunikasi dua arah dan kerjasama yang serasi dan dinamis dengan masyarakat, memantau dan menampung aspirasi dan opini yang berkembang dalam masyarakat, memberikan keterangan pers sesuai dengan sifat keperluannya.

Aktivitas Humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau ditentukan berdasarkan Peraturan Daerah

Provinsi Riau Nomor 2 tahun 2005, tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas, Sekretariat Daerah Provinsi Riau, yang membagi Bagian Humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau menjadi empat subbagian dengan tugas dan fungsi yang berbeda.

Pertama, aktivitas Subbagian Hubungan Pers dilaksanakan berdasarkan tugas pokok organisasi yang terdapat dalam Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 2 tahun 2005 Pasal 15 Poin 1, yaitu: "Sub Bagian hubungan Pers mempunyai tugas melaksanakan pekerjaan dan kegiatan mencari, mengumpulkan, mengolah dan menyajikan informasi yang diperlukan oleh lembaga dan media pers. Membina hubungan kerjasama yang baik antar lembaga pemerintah dengan lembaga dan media pers. Menampung dan menyalurkan aspirasi dan opini yang berkembang melalui media pers".

Adapun aktivitas yang dilaksanakan Subbagian Hubungan Pers dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 2 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas, Sekretariat Daerah Provinsi Riau adalah sebagai berikut: membuat dan menerbitkan Surat Keputusan tentang penetapan tarif dan ukuran iklan setiap tahun anggaran. Kegiatan lainnya adalah mendampingi wartawan ketika melaksanakan peliputan kegiatan Pemerintah Provinsi Riau. Staf Subbagian Hubungan Pers, secara bergiliran mendampingi wartawan ketika melaksanakan peliputan pada acara-acara resmi yang dilaksanakan Pemerintah Provinsi Riau terutama kegiatan Gubernur Riau. Membuat dan menerbitkan Surat Keputusan tentang langganan dan pembayaran koran, majalah dan tabloid setiap tahun anggaran dan mendistribusikan majalah, koran atau tabloid yang ada di Provinsi Riau ataupun Nasional kepada gubernur, sekretaris daerah, asisten, kepala biro, kepala bagian, dan kepala subbagian yang ada di Sekretariat Daerah Provinsi Riau. Selain itu aktivitas sub-bagian hubungan pers adalah menentukan wartawan yang bermitra secara langsung dengan Sekretariat Daerah Provinsi Riau dengan tujuan untuk mempermudah pemberian informasi kepada media massa. Tugas lainnya adalah membuat dan menerbitkan *Press Release*. Tugas salah satu staf Subbagian Hubungan Pers adalah

membuat dan menerbitkan *press release* yang berisi berita mengenai kegiatan Pemerintah Provinsi Riau terutama Gubernur dan Wakil Gubernur Riau, dan juga membuat sanggahan berita-berita yang tidak benar mengenai Pemerintah Provinsi Riau.

Dalam pelaksanaan tugasnya selaku “corong” pemerintah, bagian humas hendaknya tidak hanya bertugas mengkliping berita atau mengkoordinasi para jurnalis untuk ikut kunjungan rombongan kepala daerah ke lapangan. Tapi, bagaimana mereka juga bisa mengarahkan sekaligus menyiapkan materi berita yang layak untuk konsumsi publik, kalau program atau kegiatan pemerintahan itu dianggap memiliki momen dan nilai penting menurut kacamata pemerintah, tentu bisa dilakukan dengan cara memasang advertorial (iklan berita) di media. Hal ini tentu saja dengan satu tujuannya, agar masyarakat tahu apa saja program yang telah direalisasikan oleh pemerintah untuk rakyat.

Kedua, aktifitas Subbagian Hubungan Masyarakat dilaksanakan berdasarkan tugas pokok organisasi yang terdapat dalam Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 2 tahun 2005 Pasal 15 yaitu: Sub-Bagian hubungan Masyarakat mempunyai tugas melaksanakan pekerjaan dan kegiatan penyediaan dukungan dan bantuan kerja sama dalam rangka membina hubungan kerja yang serasi dan dinamis antara pemerintah daerah dengan organisasi sosial, organisasi profesi dan kelompok masyarakat antar lembaga pemerintah dan lembaga non pemerintah, tokoh agama dan tokoh masyarakat dalam rangka menciptakan dan peningkatan komunikasi dua arah, memantau, menampung dan menyalurkan aspirasi dan opini yang berkembang dalam masyarakat.

Adapun aktivitas yang dilaksanakan Subbagian Hubungan Masyarakat adalah mengumpulkan dan menginventarisasi data dan bahan untuk penyajian informasi. Data tersebut disiapkan untuk digunakan bagi presentasi, wawancara yang dilakukan Kepala Bagian Humas dan juga digunakan oleh Subbagian khusus untuk membuat pidato. Menyiapkan konsep, rancangan paparan data kebijakan pemerintah, pembangunan dan lainnya. Kemudian menjalin hubungan dan komunikasi dengan instansi, dinas, badan yang ada di lingkungan Pemerintah

Provinsi Riau. Salah satu kegiatannya adalah Forum Koordinasi Pejabat Humas se-Provinsi Riau yang diadakan dua kali per tahunnya. Selanjutnya menghubungi lembaga-lembaga terkait, sehubungan dengan kebutuhan data oleh Humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau. Staf Subbagian Humas bertugas untuk menghubungi lembaga-lembaga dan instansi yang terkait dengan kebutuhan informasi. Membuat dan mendesain buku saku “info riau gemilang” yang berisi mengenai profil Pemerintah Provinsi Riau dan tentang proyek pembangunan yang ada di Provinsi Riau setiap tahunnya. Terakhir, membuat Surat Perintah tugas (SPT) beserta administrasi pendukung (SPPD) untuk Kepala Bagian Humas, Kepala Subbagian, dan staf Bagian Humas ke kabupaten/kota se-Provinsi Riau dan keluar Provinsi Riau. Serta membuat Surat keputusan (SK) pada setiap kegiatan dilingkup Bagian Humas Sekretariat Daerah provinsi Riau.

Ketiga, aktifitas Subbagian Publikasi dan Dokumentasi dilaksanakan berdasarkan tugas pokok organisasi yang terdapat dalam Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 2 tahun 2005 Pasal 15, yaitu: Subbagian Publikasi dan Dokumentasi mempunyai tugas melaksanakan pekerjaan dan kegiatan publikasi, dokumentasi, penerbitan untuk keperluan Pemerintah Daerah, pelayanan fotografi untuk keperluan pemerintah daerah. Pelayanan *Audio visual* untuk keperluan pemerintah daerah.

Aktifitas Subbagian Publikasi dan Dokumentasi dapat dijelaskan, diantaranya adalah: menerbitkan Surat keputusan tentang tarif harga *society* dan galeri foto tiap tahunnya. Tiap-tiap media yang menjalin kerjasama, menawarkan pemasangan galeri foto, dan humas menetapkan harga yang disanggupi oleh Humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau, contohnya tarif harga galeri foto pada *Riau Pos* Rp. 8 juta kemudian humas menetapkan tarif seharga Rp. 6 Juta.

Aktivitas lainnya adalah melaksanakan tugas-tugas peliputan kegiatan sesuai penugasan dari kepala subbagian, kepala bagian, kepala biro, dan gubernur. Kegiatan sub-bagian ini yang lainnya adalah menyimpan seluruh dokumentasi dalam *database* yang dapat digunakan sewaktu-waktu apabila diperlukan, baik untuk keperluan Pemerintah Provinsi Riau ataupun untuk

diberikan kepada wartawan yang membutuhkan dokumentasi. Selain itu, sub ini juga menyusun dan mengkliping beberapa koran harian dan majalah, kemudian mendistribusikan kepada pimpinan. Berita yang dikliping adalah berita mengenai Pemerintah Provinsi Riau yang diambil dari media massa yang telah berlangganan dengan Sekretariat Daerah Provinsi Riau. Hal penting lain yang dilakukan adalah mendistribusikan barang-barang cetakan Humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau seperti Buku Kerja yaitu buku saku "Info Riau Gemilang", Majalah Puan dan kalender Pemerintah Provinsi Riau.

Keempat, aktifitas Subbagian Hubungan Masyarakat dilaksanakan berdasarkan tugas pokok organisasi yang terdapat dalam Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 2 tahun 2005 Pasal 15 yaitu: Subbagian Khusus mempunyai tugas melaksanakan pekerjaan dan kegiatan yang berkaitan dengan penyediaan bahan-bahan pidato dan laporan khusus pimpinan. Mempersiapkan dan menyusun naskah pidato pimpinan sesuai dengan sifat keperluannya.

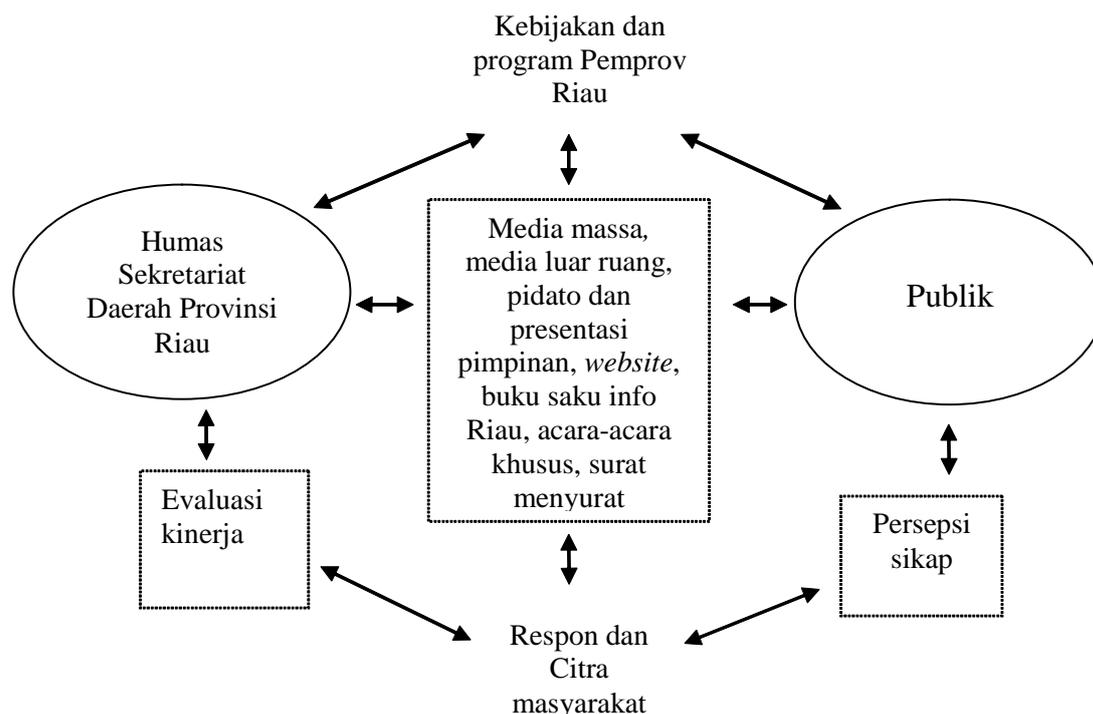
Kegiatan yang dilakukan sub bagian ini adalah mengkonsep, menulis, dan menyiapkan bahan pidato. Pidato tersebut kemudian dibacakan oleh gubernur, wakil gubernur, sekretaris daerah, asisten, dan juga istri gubernur. Selain itu Sub-bagian Khusus ini juga sering melakukan kegiatan lelang berkaitan proyek yang ada di Biro Pemerintahan dan Humas. Pelelangan ini terkait dengan kegiatan dan proyek yang dilakukan oleh Bagian Humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau.

Aktivitas Humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau dalam pembentukan citra positif Pemerintah Provinsi Riau dapat juga diartikan sebagai kegiatan pelaksanaan tugas dan fungsi pokok Humas. Hal ini menjadi dasar untuk mendukung peran Humas Sekretariat Daerah Pemerintah Provinsi Riau dalam usaha pembentukan citra positif Pemerintah Provinsi Riau. Humas Sekre-

tariat Daerah Provinsi Riau secara umum bertugas dan berfungsi untuk membantu gubernur dalam melaksanakan tugas penyelenggara pemerintahan, administrasi, organisasi dan tatalaksana serta memberikan pelayanan administratif kepada seluruh perangkat Daerah Provinsi Riau. Oleh karena itu, fungsi pokok Humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau adalah membantu gubernur dalam melaksanakan penyebaran informasi dan pesan-pesan pemerintahan kepada publik dengan tujuan untuk membentuk citra positif Pemerintah Provinsi Riau.

Dalam menjalin hubungan dengan wartawan nasional, Humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau juga melaksanakan kegiatan-kegiatan yang menciptakan hubungan yang harmonis dan saling mendukung, hal ini ditandai dengan diadakannya pertemuan antara Kabag Humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau (Chairul Riski) dengan wartawan nasional yang ada di Pekanbaru. Wartawan nasional yang hadir pada acara pertemuan dengan Kabag. Humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau diantaranya dengan wartawan Suara Pembaruan, Suara Karya, Sinar Harapan, Kompas, Media Indonesia, Detik.com, LKBN Antara, RCTI, SCTV, Trans TV, Trans7, TV One, TPI, ANTV, Metro TV, Global TV, Indosiar dan TVRI Jakarta.

Humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau tidak bertindak secara langsung dalam penyampaian informasi Pemerintah Provinsi Riau kepada publik, akan tetapi humas bertindak dengan mengarahkan media untuk menyampaikan informasi kepada publik yang kemudian secara langsung atau tidak akan membentuk citra Pemerintah Provinsi Riau. Peran Humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau dalam pembentukan citra positif dapat dikatakan tidak pernah lepas dari media, baik media pers ataupun media lain yang digunakan oleh Humas. Untuk lebih mengetahui aktivitas Humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau dalam pembentukan citra dapat dilihat dari gambar berikut.



(Sumber: Hasil pengolahan data, 2008)

Gambar 1. Peran Humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau dalam Pembentukan Citra Positif Pemerintah Provinsi Riau

PEMBAHASAN

Humas merupakan fungsi manajemen dalam sebuah organisasi yang berperan untuk membangun kesepahaman antara organisasi dan publiknya (Berg, 2011). Berdasarkan peran yang dimilikinya, humas sebenarnya lebih merupakan aktivitas mengelola arus pesan/komunikasi yang terjadi di institusinya. Manakala pesan itu dapat menjadi *lifeblood* di institusinya, maka upaya untuk membangun *understanding*, *goodwill* dan *image* (citra) dengan para stakeholdernya serta merta akan mudah dicapai (Sinatra, 2008).

Tugas dan Fungsi pokok humas pemerintahan tidak lepas dari pembentukan citra. Demikian juga dengan Humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau, di mana aktivitas yang dilaksanakan oleh Humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau tidak lepas dari usaha pembentukan citra Pemerintah Provinsi Riau di mata masyarakat. Citra positif merupakan tujuan utama yang harus dicapai oleh Pemerintah Provinsi Riau, terutama oleh gubernur yang mana akan menentukan kelangsungan kekuasaan yang dimiliki atau disebut dengan *performed image*, yaitu lebih ditujukan pada subjeknya, bagaimana penampilan diri para pimpinan pemerintahan yang kemudian secara tidak langsung akan

membentuk citra pemerintahan itu secara keseluruhan (*cooperate image*).

Citra adalah kesan, perasaan, gambaran diri publik terhadap perusahaan. Kesan ini diciptakan secara sengaja dari suatu obyek, orang atau organisasi. Jadi citra itu dengan sengaja perlu diciptakan agar bernilai positif. Citra itu sendiri merupakan salah satu asset terpenting dari suatu perusahaan atau organisasi, atau dalam istilah lain disebut *favourable Opinion* (Sumirat & Ardianto, 2005).

Citra Pemerintah Provinsi Riau saat ini ada yang beranggapan positif dan ada yang beranggapan negatif. Ada yang beranggapan Pemerintah Provinsi Riau hanya menghamburkan uang sedangkan masyarakat Riau masih miskin. Sebagian masyarakat ada yang beranggapan positif mengenai kinerja Pemerintah Provinsi Riau saat ini karena dapat memajukan budaya Melayu.

Citra Pemerintah Provinsi Riau tercipta dari pandangan masyarakat terhadap kinerja Pemerintah Provinsi Riau dan juga hasil dari penciptaan melalui penggunaan media dan saluran komunikasi. Citra Pemerintah Provinsi Riau terbentuk juga melalui kegiatan-kegiatan pemerintah dan kegiatan kehumasan yang telah

dilaksanakan Pemerintah Provinsi Riau yang ditujukan kepada masyarakat. Menurut Arifin (2009) dalam penyebaran informasi tentang kegiatan pemerintah kepada masyarakat di Riau Humas sangatlah berperan penting, dimana sebesar 51,61% informasi yang diterima masyarakat tentang pemerintah berasal dari humas. Di sinilah peran penting dari humas dalam penyebaran informasi mengenai program dan hasil pembangunan Pemerintah Provinsi Riau sehingga dapat membentuk citra positif dari Pemerintah.

Dalam melaksanakan perannya Humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau sebenarnya melakukan komunikasi yang berlangsung dua arah. Humas menyampaikan kebijakan dan program Pemerintah Provinsi Riau menggunakan saluran komunikasi berupa media massa, baik media luar ruang berupa baliho dan poster, pidato dan presentasi pimpinan, *website*, publikasi khusus maupun dengan hubungan dengan media massa lainnya. Humas juga melakukan upaya komunikasi untuk mendapatkan respon dari masyarakat terhadap Pemerintah Provinsi Riau. Humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau kadangkala melaksanakan evaluasi kerja berdasarkan berita-berita dan umpan balik yang terdapat pada media massa, kemudian hasil evaluasi tersebut disampaikan kepada pimpinan yang menjadi umpan balik terhadap kebijakan dan program yang telah dikeluarkan Pemerintah Provinsi Riau. Namun dalam pelaksanaannya informasi yang menjadi masukan bagi pemimpin pemerintahan yang dalam hal ini gubernur tidaklah direspon secara maksimal.

Aktivitas Humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau dalam membentuk citra positif Pemerintah Provinsi Riau memang terlihat masih belum optimal. Sebagian besar masyarakat masih menganggap citra Pemerintah Provinsi Riau belum begitu baik atau malah ada kecenderungan memiliki citra yang negatif. Hal ini disebabkan aktivitas Humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau dalam membentuk citra positif pemerintah Provinsi Riau hanya baik dalam citra di media massa atau pers saja. Namun sebaliknya informasi pembangunan Provinsi Riau yang didapatkan langsung oleh masyarakat dalam kenyataannya masih jauh dari harapan. Menurut Arifin (2009) Humas selalu mengundang wartawan (84%) sebagai cara untuk menyampaikan

informasi daripada melakukan dialog interaktif kepada elemen masyarakat (8%). Dari hasil penelitian ini terlihat bahwa komunikasi yang dilakukan Pemerintah Provinsi Riau kepada masyarakatnya cenderung searah, karena lebih banyak menggunakan media massa. Sementara evaluasi kinerja dan riset tentang opini masyarakat tentang pemerintah juga tidaklah menjadi perhatian serius dari humas, sehingga apa yang menjadi persepsi masyarakat tentang pemerintah tidaklah dipahami dengan baik. Hal ini tentu saja citra positif yang ingin dibentuk oleh Pemerintah Daerah Provinsi Riau tidaklah optimal. Sehingga masih banyak pandangan-pandangan negative masyarakat terhadap pemerintah terus berlangsung.

Temuan penelitian ini mendukung teori Lattimore (2010) bahwa kegagalan peran humas dalam membentuk citra positif pemerintahan disebabkan peranan humas dalam menyebarkan informasi tentang kegiatan pemerintahan tidak berdasarkan model komunikasi simetris dua arah. Selaku "corong" pemerintah, bagian humas hendaknya tidak hanya bertugas mengkliping berita atau mengkoordinasi para jurnalis untuk ikut kunjungan rombongan presiden atau kepala daerah ke lapangan. Tapi, bagaimana mereka juga bisa mengarahkan sekaligus menyiapkan materi berita yang layak untuk konsumsi publik. Sebab, tidak semua agenda kegiatan dan program pemerintah memiliki nilai jual bagi media. Tapi, kalau program atau kegiatan pemerintahan itu dianggap memiliki momen dan nilai penting menurut kacamata pemerintah, tentu bisa dilakukan dengan cara memasang advertorial (iklan berita) di media. Hal ini juga bisa dilakukan oleh institusi lain di internal pemerintahan seperti kantor kementerian, biro, dinas, bagian, dan lain sebagainya. Salah satu tujuannya, agar masyarakat tahu apa saja program yang telah direalisasikan oleh pemerintah untuk rakyat.

Mengharapkan media sebagai corong pemerintah dalam membentuk citranya, akan memperkecil kemampuan pemerintah (negara) dalam mengembangkan kepentingan sendiri, sehingga senantiasa hanya dianggap sebagai representasi pergulatan kepentingan dalam masyarakat. Produk media hanyalah rekaman atas pola relasi dinamis antara Negara dan kekuatan-kekuatan dalam masyarakat (Abdul

Firman Ashaf, 2006). Konsep citra seperti yang dikemukakan Hifni Alifahmi (2005) merupakan persepsi yang membentuk citra suatu organisasi. Dengan demikian, apabila peran Humas Sekretariat Provinsi Riau dalam membentuk citra pemerintah daerah yang hanya mengandalkan media massa, maka eksistensi Humas dalam menyebarluaskan informasi mengenai pembangunan Provinsi Riau dianggap tidak mempunyai peranan yang berarti dalam menampung aspirasi masyarakat, sehingga lama kelamaan timbul rasa ketidakpercayaan masyarakat pada pemerintah (*public trust*). Hal senada juga diungkapkan oleh Silalahi (2011) tentang pelayanan birokrasi Pemerintah Kota Bandung dalam perizinan usaha, dimana tidak sebandingnya antara harapan masyarakat dengan kinerja actual pelayanan birokrasi terhadap izin usaha, dimana birokrat tidak memihak kepada kepentingan masyarakat ketika memberikan pelayanan publik, yang akhirnya tidak dipercaya lagi oleh publik. Oleh karena itu seorang humas haruslah memahami betul apa yang dibutuhkan dan kepentingan masyarakat.. Untuk itu humas haruslah secara aktif menyerap informasi yang ada dari masyarakat. Seperti yang ada pada model humas simetris dua arah humas pemerintah dan masyarakat dapat saling menyesuaikan diri dengan terciptanya saling pengertian serta komunikasi dua arah antara pemerintah dengan masyarakat. Jika humas hanya mengandalkan media massa dalam melaksanakan fungsinya tentu saja menyebabkan fungsi tersebut tidak terlaksana dengan optimal. Humas haruslah memahami apa yang terjadi di masyarakat dengan memanfaatkan secara optimal informasi dari kliping berita di media, menganalisisnya serta menginformasikannya kepada kepala pemerintahan dalam hal ini adalah Gubernur Riau.

Pelaksanaan kegiatan pada Humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau ini juga mengalami beberapa hambatan: a) Kedudukan Humas pada Sekretariat Daerah Provinsi Riau sangat membatasi aktivitas dan ruang gerak Humas. Banyak kegiatan yang dilakukan hanya didasarkan pada struktur dan peraturan yang ada, sehingga sulit untuk lebih kreatif dalam mengembangkan kegiatan yang dilakukan; b) kurang memadainya infrastruktur dan sarana pendukung kegiatan kehumasan; c) kurangnya koordinasi yang terjadi

diantara humas yang ada di dinas, badan, kabupaten dan kota dengan humas provinsi. Sehingga menyebabkan kurangnya pertukaran informasi dari tiap-tiap instansi yang ada di Provinsi Riau, yang menyebabkan kurangnya informasi dan komunikasi yang terjadi pada humas yang ada pada Pemerintah Provinsi Riau; d) adanya faktor-faktor kebijakan yang bersifat politis, sangat menghambat aktivitas humas dalam pembentukan citra, dimana terbatasnya ruang lingkup aktivitas humas dikarenakan adanya kecenderungan kepala daerah untuk selalu menjadi sorotan media, dimana adanya keinginan dari gubernur yang menjabat untuk mendapatkan jabatan kembali.

Namun di sisi lainnya, ada beberapa faktor pendukung peran kehumasan di Sekretariat Daerah Provinsi Riau dalam membentuk citra positif Pemerintah Provinsi Riau. Faktor tersebut diantaranya adalah Sekretariat Daerah Provinsi Riau merupakan organisasi yang langsung berada di bawah Sekretaris Daerah Provinsi Riau, sehingga Humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau tidak bermasalah dengan anggaran yang di butuhkan.

Sekretariat Daerah Provinsi Riau merupakan organisasi pemerintahan yang membawahi dinas-dinas dan badan yang ada di Provinsi Riau. Oleh karena itu, dinas-dinas dan badan yang ada di Provinsi Riau dapat melakukan koordinasi dengan Sekretariat Daerah Provinsi Riau dalam membuat kebijakan atau program dengan lebih baik. Hal tersebut tentunya dapat memudahkan Bagian Humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau untuk berkoordinasi dengan dinas dan badan yang ada di Provinsi Riau dengan mencitrakan kebijakan sesuai dengan bidangnya masing-masing, tetapi dalam pelaksanaannya peluang ini tidak dimanfaatkan secara optimal.

SIMPULAN

Peran humas pemerintah Humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau dalam membentuk citra positif Pemerintah Provinsi Riau dilaksanakan secara tidak langsung atau berada di balik layar, karena Humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau memberikan informasi-informasi mengenai pembangunan Provinsi Riau cenderung satu arah melalui media massa. Hal ini menyebabkan citra positif yang ingin dibentuk oleh Humas

Sekretariat Daerah Provinsi Riau belum dapat terlaksana secara optimal, sehingga eksistensi Humas di mata publik sebagai lembaga pemerintah dalam menyebarkan informasi mengenai pembangunan tidak representatif dalam menampung aspirasi masyarakat.

Media yang digunakan oleh Humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau antara lain: media massa (pers), media luar ruang (baliho dan poster), pidato dan presentasi yang dibacakan pimpinan, *website* humas yaitu www.humas-riau.com, publikasi khusus berupa buku saku Info Riau, Majalah Puan, surat-menyurat langsung yang disebarikan kepada instansi atau lembaga terkait, dan acara-acara khusus seperti Forum Koordinasi Kehumasan dan kegiatan wisata pers (*press tour*).

Faktor penghambat Humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau dalam pembentukan citra

positif Pemerintah Provinsi Riau antara lain faktor sumber daya manusia, kemudian faktor politis, struktur organisasi yang ada di Pemerintah Provinsi Riau yang menyebabkan keterbatasan wewenang sehingga menghambat kinerja humas yang optimal dan profesional, kurang memadainya infrastruktur, dan kurangnya koordinasi antara Humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau dengan humas-humas yang ada di lingkungan Pemerintah Provinsi Riau. Faktor pendukung aktivitas dalam pembentukan citra positif Pemerintah Provinsi Riau adalah Humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau mendapat dana langsung dari APBD Provinsi Riau, kemudian adanya motivasi untuk meningkatkan sumber daya manusia baik di bidang pendidikan, keahlian, kualitas dan kuantitas dari pegawai Humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau.

DAFTAR RUJUKAN

- Abdul Firman Ashaf, 2006. Pola Relasi Media, Negara dan Masyarakat; Teori Strukturisasi Anthony Giddens sebagai Alternatif. *Jurnal Sosiohumaniora*, 8 (2).
- Arifin, Ali Murtadha M, 2006. Sistem Informasi Pemerintahan pada Otonomi Daerah di Pemerintahan Kota Pekanbaru, *Jurnal Penelitian Komunikasi dan Pembangunan*, 10 (1).
- Berg, K. T. & Gibson, K. 2011. Hired guns and moral torpedoes: Balancing the competing moral duties of the public relations professional. *PRism* 8(1): <http://www.prismjournal.org/homepage.html>
- Elvinaro Ardianto, 2011. *Handbook of Public Relations, Pengantar Komprehensif*, Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Hifni Alifahmi. 2005. *Sinergi Integrasi Iklan, Komunikasi, Public Relations, Pemasaran dan Promosi*, Bandung: Mizan Media Utama.
- Idral Amri, 27 Jul 2007, *Miskinnnya Wawasan Pemimpin Puncak Lambatnya Geliat Pembangunan Diantara Gelimang APBD*, www.riauinfo.com tanggal akses 25/05/08.
- Lattimore, 2010, *Public Relations, Profesi dan Praktik*, Salemba Humanika.
- Moore, Frazier, 2004, *Humas: Membangun Citra dengan Komunikasi*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Nessa Nendyta Tedji, 22 Jul 2007. *Kebakaran Hutan: Global Warming vs Ekonomi*, Opini, www.riauinfo.com, tanggal akses 25/05/08.
- Silalahi, Uber, 2011. Kepercayaan Publik kepada Pemerintah Daerah Pasca Orde Baru. *Jurnal JIANA*, 11 (2)
- Sinatra, Lina dan Rini Darmastuti, 2008. Kajian Peran Public Relations Dalam Meningkatkan Citra Perguruan Tinggi Swasta di Jawa Tengah, *Jurnal SCRIPTURA*, 2 (2).
- Soleh Soemirat & Elvinardo Ardianto. 2003. *Dasar-Dasar Public Relations*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Tribun Pekanbaru, 2008, 09 April. SBY Marahi Peserta Pembekalan Lemhannas "Coba Itu Bangunkan yang Tidur".
- Tribun Pekanbaru, 2008, 05 Agustus. Faisal Bahri, "Pemerintah Provinsi Riau Kikir".