

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

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

Danisa Maharani Saleh, Sutirman

Prodi Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta

E-mail: [danisa123maharani@gmail.com](mailto:danisa123maharani@gmail.com), [sutirman@uny.ac.id](mailto:sutirman@uny.ac.id)

**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 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 Organisasi Perangkat Daerah (OPD), 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 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) Proses penyelesaian keluhan lama (2-3 hari) untuk terselesaikan.

**Kata Kunci:** *Peran Humas, Pelayanan*

**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*

## PENDAHULUAN

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.

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 release* 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.

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 release* 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 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*.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah 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 variable yang lain di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci.

### **Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada bulan November tahun 2017. Penelitian ini dilakukan di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta.

### **Subjek Penelitian**

Penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling*, yaitu pemilihan informan peneliti yang didasarkan pada pertimbangan tertentu yang ditetapkan berdasarkan tujuan penelitian. Adapun subjek dalam penelitian ini yaitu Kepala Bidang Komunikasi Publik dan 2 orang Seksi Hubungan Masyarakat.

### **Teknik Pengumpulan Data dan Teknik Analisis Data**

Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan serta verifikasi. Teknik Keabsahan data menggunakan triangulasi. Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber dan metode.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **1. Peran humas sebagai penghubung komunikasi antara organisasi dengan Masyarakat**

Berdasarkan hasil penelitian dapat dijelaskan peran humas sebagai penghubung komunikasi antara organisasi dengan masyarakat diwujudkan dengan penyampaian informasi kebijakan Pemerintah Kota Yogyakarta, kegiatan Pemerintah Kota Yogyakarta, laporan keuangan Organisasi Perangkat Daerah, himbauan-himbauan wabah penyakit, 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.

### **2. Peran humas sebagai pembina hubungan antara organisasi yang diwakili**

Peran humas dalam membina hubungan baik serta kerjasama (Relationship), diwujudkan dengan melakukan kerjasama dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) untuk mendapatkan informasi yang akan dipublikasikan kepada masyarakat. Selain membina hubungan dengan OPD, Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta juga membina hubungan yang baik dengan 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.

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

### **3. Peran humas sebagai pendukung dalam fungsi manajemen organisasi**

Peran humas sebagai pendukung dalam fungsi manajemen organisasi menjadikan aktivitas humas sangat melekat dengan fungsi manajemen. Menurut Nova, F (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 dijaring 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.

### **4. Peran humas sebagai pembangun dan pencipta citra positif organisasi**

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.

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.

Menurut Ruslan, R (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. Fariani, S.R dan Aryanto, W (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.

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.

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 Rachmadi, F (1996: 20) tujuan humas adalah untuk memperoleh goodwill, kepercayaan, saling pengertian dan citra yang baik dengan masyarakat.

Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta menggunakan media untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat. Penggunaan media komunikasi untuk informasi yang dipublikasikan 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.

#### **5.) Hambatan-hambatan 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 release* 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.

#### **SIMPULAN DAN SARAN**

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. 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.
2. 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.
3. 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.

4. 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.
5. 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.

## SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan di atas maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut:

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.

- 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..
- Irianta, Y dan Surachman, Y. 2006. *Public Relation Writing Pendekatan Teoritis dan Praktis*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Jefkins, Frank. 2004. *Public Relations. Terjemahan Edisi Kelima*. Jakarta: Erlangga.
- Kusumastuti, F. 2002. *Dasar-Dasar Humas*. Jakarta: PT. Ghalia Indonesia.
- Linggar Anggoro, M. 2005. *Teori dan Profesi Kehumasan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nova, Firsan. 2011. *Crisis Public Relations: Bagaimana PR Menangani Krisis Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Rachmadi, F. 1996. *Public Relations dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ruslan, R. 2002. *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi*, Edisi Revisi, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, R. 2012. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

## Profil Singkat

Danisa Maharani Saleh, lahir pada tanggal 21 November 1995 di Purworejo, merupakan mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran angkatan 2013.

Dr. Sutirman, M.Pd., lahir pada tanggal 3 Januari 1972. Jenjang pendidikan S1 di IKIP Negeri Yogyakarta yang lulus pada tahun 1997. Jenjang pendidikan S2 di Universitas Negeri Yogyakarta lulus pada tahun 2009 serta jenjang S3 di Universitas Negeri Yogyakarta.