

**PERAN MEDIA CENTER HUMAS PEMERINTAH KABUPATEN SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI PUBLIK BAGI MASYARAKAT DAN PEMERINTAH KABUPATEN KULON PROGO**

***THE ROLE OF GOVERNMENTS PUBLIC RELATIONS MEDIA CENTER AS A MEDIUM OF PUBLIC COMMUNICATION FOR THE COMMUNITY AND THE GOVERNMENTS OF KULON PROGO***

Elvika Putri Dinanti, Siti Umi Khayatun Mardiyah  
Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta,  
[dinantielvika@gmail.com](mailto:dinantielvika@gmail.com), [ummikha@uny.ac.id](mailto:ummikha@uny.ac.id)

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran *Media Center* Humas Pemerintah sebagai media komunikasi publik bagi masyarakat dan Pemerintah Kabupaten Kulon Progo. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informan kunci (*key informan*) penelitian yaitu Kepala Sub Bagian Humas Pemerintah Kabupaten Kulon Progo dan pengelola *Media Center* Humas. Informan pendukung yaitu wartawan senior dan masyarakat Kulon Progo. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan *Model Interaktif Miles and Huberman*. Keabsahan data ditentukan menggunakan teknik triangulasi sumber dan teknik. Hasil penelitian menunjukkan sebagai berikut: 1) *Media Center* Humas Pemerintah Kabupaten Kulon Progo dalam memberikan penerangan kepada masyarakat dengan membangun berbagai media, yaitu: media cetak, media elektronik dan media *online*. 2) Persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat dimulai dari pengelolaan informasi yang tepat di *Media Center*, berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP), dimulai dari adanya berita kemudian membuat *press release* dan terakhir menginformasikan kepada media dan masyarakat/publik. 3) Pelaksanaan komunikasi dua arah dilakukan melalui program Pemerintah Kabupaten Kulon Progo, yaitu: forum “Bupati Menyapa”, “Kamisan” dan *Press Tour* Daerah. 4) *Media Center* Humas Pemerintah Kabupaten Kulon Progo dalam mengevaluasi sikap dan opini publik dengan memanfaatkan teknologi dan informasi dengan membentuk layanan pengaduan masyarakat berupa SEMAR (Sistem Aduan Masyarakat Kabupaten Kulon Progo).

**Kata kunci:** *Peran Media Center, Komunikasi Publik*

**Abstract**

*This study aims to determine the role of Governments Public Relations Media Center as a medium of public communication for the community and the Governments of Kulon Progo. This research is a descriptive study by applying qualitative approach. Key informants of this research are Head of Sub Division Government Public Relations of Kulon Progo Local Governments and Media Center Staff. Supporting informants of this research are a Senior Journalist and Kulon Progo community. The techniques of data collection of this research were observation, interview, and documentation. The data were being analysed using Interactive Model Miles and Huberman. The data reliability of this research was determined using resource and technique of triangulation method. The results reveal that: 1) Governments Public Relations Media Center in providing information to the community by building a variety of media, that is: print media, electronic media and online media. 2) Persuasion to change attitudes and actions of society starting from the management right information at the Media Center, based on the Standard Operating Procedures (SOP), starting from the news then make press releases and the latest inform the media and the public. 3) The implementation of two-way communication is done through a government program Kulon Progo, namely: the forum "Bupati Menyapa", "Kamisan" and Press Tour Regions. 4) Governments Public Relations Media Center in evaluating attitudes and public opinion by making use of technology and information services by establishing a public complaint from SEMAR (Public Complaints System Kulon Progo).*

**Keywords:** *The Role of the Media Center, Public Communication*

## Pendahuluan

Peran humas pemerintah daerah mutlak diperlukan, karena peran humas sangat strategis dalam kegiatan pemerintah kepada masyarakat. Salah satu faktor penting dari penyelenggaraan otonomi daerah di Kulon Progo adalah memaksimalkan fungsi dan peran humas pemerintah sebagai salah satu jembatan informasi. Mengingat banyaknya informasi yang harus diberikan kepada masyarakat, keberadaan humas sangat dibutuhkan sebagai bentuk pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Peningkatan pelayanan publik merupakan salah satu tujuan dari otonomi daerah sebagaimana yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2008 Tentang Pedoman Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, menyebutkan pula bahwa aspek pelayanan publik menjadi salah satu tolok ukur yang menentukan dalam evaluasi keberhasilan penyelenggaraan pemerintah daerah. Peningkatan kualitas pelayanan publik menempatkan masyarakat sebagai sentral dalam pelayanan, sehingga partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik perlu ditingkatkan.

Pemerintah Kabupaten Kulon Progo sebagai badan publik, telah membentuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). PPID Kabupaten Kulon Progo dijabat oleh Kepala Bagian TI dan Humas Setda Kabupaten Kulon Progo dan PPID Pembantu yang berada di 47 (empat puluh tujuh) Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dijabat oleh Sekretaris atau Pejabat Ketatausahaan. Pelaksanaan PPID dibantu unit kerja, yang terdiri dari: Unit Pelayanan, Unit Pelayanan Aduan dan Sengketa Informasi, Unit Pengolahan Data dan Dokumentasi, dan Unit Pengelolaan Teknologi Informasi. Tugas PPID Kabupaten Kulon Progo selain memberikan pelayanan permohonan informasi, juga melakukan pelayanan terhadap saran dan kritik dari masyarakat, sehingga semakin menambah fungsi PPID, dengan harapan menjadikan pelayanan informasi dan aduan masyarakat akan semakin sederhana, cepat, dan murah.

Humas dalam lembaga pemerintah (departemen, lembaga non departemen, Badan usaha Milik Negara/BUMN) merupakan suatu bagian yang sangat penting dalam rangka tugas penyebaran informasi. Informasi tersebut meliputi kebijakan program dan kegiatan-kegiatan lembaga pemerintah kepada masyarakat. Humas pemerintah bertugas memberikan informasi dan penjelasan kepada masyarakat luas mengenai suatu kebijakan serta langkah-langkah yang harus diambil oleh pemerintah, selain itu untuk menjaga hubungan yang harmonis antara lembaga/instansi dengan publiknya.

Humas merupakan “suatu fungsi strategis dalam manajemen yang melakukan komunikasi untuk menimbulkan pemahaman dan penerimaan dari publik, sehingga humas perlu memperhatikan hubungan yang harmonis dengan masyarakatnya, seperti terbuka, jujur, *fair*, konsisten dan tidak mengasingkan diri”, Kasali (2003, p.15). Hal itu dikarenakan peran humas sebagai komunikator, fasilitator dan desiminotor. Bagi praktisi *public relations*/pejabat humas, *media relations* merupakan suatu keharusan. Nurudin (2008, p.12), mengatakan bahwa “humas memiliki peranan penting dalam menjalin hubungan dengan media”. Salah satu tugas humas adalah menangani wartawan, tujuannya untuk meningkatkan/menjaga citra organisasi dimata publik atau *stakeholder*.

Humas secara spesifik merupakan salah satu cabang ilmu komunikasi, dan merupakan salah satu unsur dari administrasi yang ada dalam praktek bidang kegiatan tertentu. Ciri komunikasi dalam humas ialah komunikasi yang timbal balik (*two way traffic communication*). Ini mutlak harus berlangsung, artinya praktisi humas dalam menyampaikan pesan harus mengetahui dan meneliti efek yang ditimbulkan dalam komunikasi. Ardianto (2007, p.48) mengungkapkan bahwa “efek hanyalah perubahan perilaku manusia setelah diterpa pesan media massa”. Oleh karena fokusnya pesan, maka efek harus berkaitan dengan pesan yang disampaikan media massa.

Partisipasi masyarakat terhadap kebijakan pemerintah yang menyangkut kepentingan umum tidak hanya berupa keterlibatan secara fisik dalam pekerjaan, tetapi menyangkut keterlibatan/kesediaan untuk membantu berhasilnya setiap program sesuai dengan kemampuan setiap orang tanpa mengorbankan kepentingan diri sendiri. Partisipasi masyarakat dapat tercipta apabila saling percaya dan saling pengertian antara perangkat pemerintah dan lembaga-lembaga atau anggota masyarakat dapat

dihidupkan. Peran hubungan masyarakat (humas) sangat penting untuk menguatkan informasi pemerintah.

Setiap lembaga pemerintahan wajib menyediakan sistem komunikasi publik yang memungkinkan masyarakat mengetahui segala informasi yang berkaitan dengan kebijakan pembangunan. Komunikasi publik menurut Mulyana (2005, p.74) adalah “komunikasi antara seorang pembicara dengan sejumlah besar orang (khalayak) yang tidak bisa dikenali satu persatu”. Bidang humas dianggap sebagai komunikator publik sehingga tenaga pranata humas harus mampu menyampaikan segala macam informasi kepada masyarakat secara baik. Komunikasi menjadi suatu alat yang efektif dan efisien, untuk mencapai visi dan misi dalam suatu organisasi. Komunikasi yang mampu menghasilkan umpan balik yaitu komunikasi dua arah yang saling menguntungkan dan berdampak pada tumbuhnya saling pengertian.

Kepala Pusat Penerangan (Kapuspen) Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri), Dodi Riatmadji didalam suatu artikel di [www.kemendagri.go.id](http://www.kemendagri.go.id) tanggal 18 November 2015 mengatakan bahwa, “harus ada penataan tenaga fungsional humas”. Alasannya, sebagai komunikator publik, penyampaian informasi harus efektif, tepat dan obyektif. Oleh sebab itu, Pemerintah Kabupaten Kulon Progo telah bekerjasama dengan para jurnalis yang memiliki wadah bernama Paguyuban Wartawan Kulon Progo (PWK) dimana humas bekerja sama dengan wadah ini di *Media Center*. *Media Center* merupakan fasilitas Pemda untuk para jurnalis selain *press tour* dalam dan luar daerah. Prestasi dalam keterbukaan informasi publik juga menjadikan Pemerintah Kabupaten Kulon Progo sebagai *pilot project* bagi daerah lain karena di daerah lain belum ada keterbukaan seperti yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Kulon Progo. Implementasi UU Keterbukaan Informasi Publik juga dilaksanakan di tiap instansi dengan membentuk PPID Pembantu.

*Media Center* Kulon Progo yang berada di kompleks Pemerintah Kabupaten Kulon Progo, dibangun untuk mempermudah dan memfasilitasi media massa dalam mendapatkan laporan kegiatan daerah serta mendistribusikannya ke masing-masing media baik cetak maupun elektronik. Selain itu, *Media Center* mempermudah bagi masyarakat yang membutuhkan layanan distribusi informasi melalui media massa karena *Media Center* telah dilengkapi dengan fasilitas *press conference*. *Media Center* sebagai tempat untuk informasi

publik, pertukaran informasi publik, dan pelayanan informasi dan komunikasi publik, sangat diapresiasi keberadaannya karena dapat bermanfaat bagi pemerintah daerah dan masyarakat di Kulon Progo.

Berdasarkan hasil observasi awal dan melakukan wawancara dengan pejabat Humas Pemerintah Kabupaten Kulon Progo pada tanggal 07 Desember 2015, sehubungan dengan peran *Media Center* diketahui bahwa pembangunan dan perbaikan terus dilakukan di gedung *Media Center* Humas Kulon Progo. Hal ini dilakukan karena *Media Center* merupakan salah satu bagian dari tugas dan fungsi humas. Namun demikian, perlu diperlukan peningkatan kembali kiriman berita dan foto-foto di media *online* milik Dirjen IKP Kemkominfo, karena mengalami penurunan berdasarkan pengamatan dari Kemkominfo di Jakarta. Penurunan kiriman berita dan foto-foto kepada Kemkominfo diakibatkan dari adanya renovasi yang dilakukan di *Media Center* Humas Pemerintah Kabupaten Kulon Progo, sehingga semua kegiatan yang dilakukan di kantor *Media Center* dipindahkan di belakang gedung *Media Center* yang sedang dalam tahap renovasi. Keterbatasan tempat dan ruang menyebabkan terganggunya pengiriman berita/informasi kepada masyarakat dan Kemkominfo di Jakarta.

Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) yang mengelola *Media Center* dari sub bagian Humas hanya 4 (empat) personil dengan 1 (satu) orang Kasubag, menyebabkan tidak efektifnya komunikasi akhirnya tujuan organisasi sulit tercapai. Keterbatasan SDM menyebabkan pekerjaan sulit diselesaikan tepat waktu, sehingga dalam waktu-waktu tertentu jumlah pekerjaan sangat banyak. Jumlah SDM yang terbatas mempengaruhi *job description (jobdesc)* masing-masing jabatan yang sulit untuk dikerjakan, karena terkendala oleh banyaknya pekerjaan yang harus segera diselesaikan.

Peralatan komputer dan jaringan internet merupakan sesuatu yang penting bagi setiap pegawai untuk mendukung kelancaran pekerjaannya. Kondisi peralatan komputer bantuan dari Kemkominfo sebanyak 7 (tujuh) buah hanya bisa digunakan 5 (lima), padahal pihak *Media Center* telah berusaha keras untuk melakukan perbaikan namun kerusakan yang dialami sudah parah. Komputer yang hanya berjumlah 5 (lima) ini dirasa sangat kurang jumlahnya untuk memperlancar pekerjaan, terlebih komputer tersebut harus digunakan bersama para jurnalis/wartawan. Hal ini, dirasakan oleh pihak humas dalam memberikan

layanan pendistribusian informasi kepada masyarakat terganggu.

Artikel di <http://sorotkulonprogo.com> pada tanggal 19 Maret 2016 menyebutkan bahwa Pemerintah Kabupaten Kulon Progo ternyata belum memiliki buku daftar nama pejabat berikut kontak teleponnya. Buku tersebut seharusnya selalu diperbarui setiap tahun karena bila sewaktu waktu ada masyarakat yang ingin mengetahui informasi bisa langsung meminta ke Bagian Humas. Berdasarkan penelusuran, kantor *Media Center* Kulon Progo hanya memiliki buku daftar pejabat pada tahun 2012. Bahkan dalam buku itu banyak nama-nama pejabat yang telah pindah.

Peneliti pada tanggal 13 Juni 2016 melakukan wawancara singkat kepada 10 orang warga yang berada di sekitar dari berbagai profesi terkait eksistensi keberadaan *Media Center* yang terletak di sekitar Alun-Alun Wates. Masyarakat menyatakan sebagian besar mengetahui keberadaan kantor/bangunan *Media Center* yang letaknya memang sangat strategis dan mudah ditemukan, namun mayoritas masyarakat belum mengetahui fungsi dan peran kantor/bangunan *Media Center* tersebut.

## Metode Penelitian

### Desain Penelitian

Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggali fakta mengenai peran *Media Center* Humas pemerintah kabupaten sebagai media komunikasi publik bagi masyarakat dan Pemerintah Kabupaten Kulon Progo.

### Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di *Media Center* Humas Pemerintah Kabupaten Kulon Progo yang beralamat di Jalan Tamtama No. 3 Wates Kulon Progo dan Alun - Alun Wates Kulon Progo. Waktu penelitian yaitu pada bulan Agustus 2016 sampai dengan September 2016.

### Subjek Penelitian

Teknik pengambilan sampel atau subjek penelitian dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*, sehingga terdapat informan kunci dan informan pendukung. Subjek penelitian berjumlah 9 (sembilan) orang yaitu Kepala Sub Bagian Humas Pemerintah Kabupaten Kulon Progo dan Pengelola *Media Center* Humas Kulon Progo sebagai informan kunci (*key person*) yang secara langsung melaksanakan kegiatan di *Media Center*. Sedangkan, untuk subjek pendukung

terdiri dari 1 (satu) wartawan senior Kulon Progo sekaligus ketua Paguyuban Wartawan Kulon Progo (PWKP) dan 6 (enam) orang masyarakat Kulon Progo.

### Teknik Pengumpulan data

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.

### Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan instrumen penelitian dengan pedoman observasi, pedoman wawancara dan pedoman dokumentasi.

### Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini model interaktif dari *Miles and Huberman*, yaitu: 1) Pengumpulan data (*data collection*); 2) reduksi data (*data reduction*); 3) penyajian data (*display*), dan 4) penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion, drawing/verifying*) dengan menggunakan teknik triangulasi sumber dan teknik.

## Hasil Penelitian dan Pembahasan

### Hasil Penelitian

Berdasarkan data yang diperoleh maka dapat diuraikan hasil penelitian sebagai berikut:

#### 1. Deskripsi Tempat Penelitian

*Media Center* merupakan bagian dari TI dan Humas Setda Kulon Progo yang pembangunannya mendapat kepercayaan dari pemerintah Pusat melalui Badan Informasi Publik (BIP) Departemen Komunikasi dan Informatika (Depkominfo) Republik Indonesia, untuk mengembangkan pembangunan Teknologi Informasi (TI) ditengah-tengah masyarakat, dengan bantuan sarana Penguatan *Media Center* daerah. *Media Center* Kulon Progo diresmikan oleh Bupati Kulon Progo H. Toyo Santoso Dipo pada malam pergantian tahun 2009 (31 Desember 2008), terletak di jalan Tamtama No 3 Wates. Jumlah pegawai Bagian TI dan Humas Setda Kulon Progo yaitu 20 orang, namun khusus untuk pengelola *Media Center* 5 orang. *Media Center* didukung dengan keberadaan Jurnalis/Wartawan di lingkungan Kabupaten Kulon Progo berjumlah 26 orang dari Wartawan surat kabar, televisi, radio dan *online*.

## 2. Deskripsi Data Penelitian

### a. Memberi penerangan pada masyarakat

#### 1) Membangun media-media komunikasi publik.

Pemerintah Kabupaten Kulon Progo di dalam memberikan informasi dan menjalin komunikasi dengan publiknya memanfaatkan berbagai media. Media yang digunakan oleh *Media Center* Humas Kulon Progo, terdiri atas: media cetak, media elektronik dan media *online*. Hal tersebut berdasarkan wawancara dengan Ibu AR selaku kepala sub bagian Humas Pemerintah Kabupaten Kulon Progo, menyatakan bahwa:

“Pemerintah Kulon Progo didalam menjalin komunikasi dengan masyarakat memanfaatkan media-media yang bekerja sama dengan *Media Center* antara lain Media Cetak (misalnya: Kedaulatan Rakyat, Bernas Jogja, Swara Merdeka, Sindo, Jawa Pos, Radar Jogja, Harian Jogja, Republika, Tribun Jogja, Kompas, dan Tempo), *Media Online* (misalnya: KRjogja.com, sorotkulonprogo.com, antarajogja.com), dan Media Elektronik (RRI, TVRI, MNC TV, Net TV, TV One, Metro TV, Jogja TV, Kresna TV, AD TV dan RBTV). Masyarakat yang ingin menyampaikan aspirasinya secara langsung bisa melalui acara “Bupati Menyapa” di Radio RRI Jogja 91,1 FM (tiap Jum’at jam 07.30 – 08.00 WIB) dan acara “Kamis” di Rumah Dinas Bupati (tiap hari Kamis 06.30 – selesai). Masyarakat juga bisa menggunakan telp./ fax (0274)773272/ 773208, *SMS Center* 0811 255 4010, *e-mail* ke [aduan@kulonprogokab.go.id](mailto:aduan@kulonprogokab.go.id), melalui *media online* (SEMAR (Sistem Aduan Masyarakat), *Facebook* dan *Twitter*) serta masyarakat bisa langsung datang ke kantor *Media Center* Humas Kulon Progo”. Pendapat Ibu AR ditambahkan oleh Bp. AT selaku pengelola *Media Center* Humas Kulon Progo, menyatakan bahwa media komunikasi publik yang dapat digunakan oleh masyarakat dapat secara langsung dan secara tidak langsung.

“Ada secara langsung dan secara tidak langsung. Secara langsung misalnya: kamisan, safari jumat, bedah rumah setiap hari Minggu, safari taraweh, safari subuh dan penyampaian bantuan secara langsung (misalnya: bantuan untuk pertanian) dan

dialog publik. Untuk secara tidak langsung yaitu menggunakan media elektronik dan media cetak, melalui *website* resmi Pemkab dan *website* sub domain yang dimiliki Sekda. Bisa juga dari redaksi langsung kami berupa buletin, majalah, leaflet. Bisa juga dengan baliho dan spanduk, untuk wilayah yang bisa dibilang pelosok kami ada siaran keliling jika ada suatu acara yang insidental. Untuk SEMAR itu lebih digunakan untuk pengaduan masyarakat”.

#### 2) Mengelola media-media komunikasi publik.

Pengelola *Media Center* Humas Kulon Progo memiliki jumlah yang terbatas. Terbatasnya jumlah pengelola *Media Center* mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan informasi kepada masyarakat, namun Pemerintah Kabupaten Kulon Progo memaksimalkan jumlah yang ada. Hal tersebut didukung pendapat dari hampir semua narasumber. Pendapat dari Ibu AR selaku Kepala sub bagian Humas, yaitu:

“SDM pengelola *Media Center* yang jelas kami masih kekurangan namun kami berusaha untuk memaksimalkan SDM yang ada”.

Bp. AT selaku pengelola *Media Center*, memperkuat jawaban dari Ibu AR, yakni:

“Dari segi kualitas, dari tingkat pendidikan semua pegawai sudah sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan namun untuk segi kuantitas masih sangat terbatas jumlahnya”.

Pernyataan Bp. AT didukung oleh pernyataan IN selaku masyarakat Kulon Progo, “cukup profesional tapi dibagian pelayanan informasi saya kira masih kurang, karena mungkin kurangnya SDM tadi”. Hasil observasi menunjukkan bahwa pegawai melayani masyarakat dan tamu dengan sopan dan ramah, sehingga merasa nyaman ketika berada di *Media Center*.

Pengelolaan *Media Komunikasi Publik* dilakukan sesuai dengan aturan yang berlaku, yaitu sesuai dengan Instruksi Presiden Republik Indonesia nomor 9 tahun 2015 tentang pengelolaan komunikasi publik. Ibu AR selaku Kepala sub bagian Humas, menjelaskan sebagai berikut:

“Pengelolaan media-media komunikasi publik yang dimiliki oleh Pemerintah

Kabupaten Kulon Progo sudah dilakukan sesuai dengan Instruksi Presiden RI nomor 9 tahun 2015 tentang pengelolaan komunikasi publik, diantaranya: menyampaikan data dan informasi kepada Kemkominfo secara berkala, menyebarluaskan kepada publik terkait kebijakan dan program Pemerintah secara cepat dan tepat menggunakan berbagai saluran media yang dimiliki, dalam hal menyampaikan berita atau informasi tersebut kami harus menyampaikan kepada masyarakat secara obyektif, berkualitas dan yang terpenting mudah dimengerti oleh masyarakat itu sendiri. Kemudian, untuk iklan layanan masyarakat harus menimbulkan respon positif dari masyarakat dan tidak boleh iklan layanan masyarakat tersebut memihak kepada kepentingan pribadi atau golongan.”

Pendapat dari Ibu AR, diperjelas oleh Bp. AT selaku pengelola *Media Center*, yaitu:

“Dalam pengelolaan media komunikasi publik, kami mengikuti amanat dari Instruksi Presiden. Kami harus memberikan berita atau informasi kepada masyarakat secara rutin dan objektif melalui berbagai media yang dibangun oleh Pemerintah. Karena saya dipercaya sebagai pengelola disini, tentunya didalam menjalankan media komunikasi publik kami harus melakukan monitoring dan menganalisis konten media yang memang harus mampu mengedukasi, kemudian melakukan evaluasi terkait pelaksanaan komunikasi publik”.

- 3) Mencari dan menyampaikan informasi yang bermanfaat bagi publik.

*Media Center* untuk memberikan informasi yang bermanfaat dan rutin bagi publik selalu mencari berita atau informasi setiap harinya. Ibu AR selaku Kepala sub bagian Humas, menyatakan bahwa:

“Rutin dalam memberikan informasi kepada publik, karena kami dalam bekerja juga dibantu oleh para wartawan tentunya setiap hari pasti ada informasi yang bisa diiberikan kepada masyarakat”.

Pendapat tersebut diperkuat oleh jawaban yang diberikan Bp. SW selaku wartawan senior sekaligus Ketua Paguyuban Wartawan Kulon Progo sebagai berikut:

“Humas setiap ada program kegiatan mereka selalu menyiapkan dengan matang

rancangan kegiatan dengan wartawan juga sehingga informasi yang diberikan harus memiliki manfaat untuk publiknya”.

MVW selaku masyarakat Kulon Progo turut mendukung jawaban dari Ibu AR dan Bp. SW, “Sudah rutin terutama di web Pemkab”.

- 4) Memberikan pengawasan pelaksanaan komunikasi publik.

Pengawasan pelaksanaan komunikasi publik yang di lakukan oleh *Media Center* disebut pemantauan oleh PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi). Penjelasan yang diberikan Ibu AR selaku Kepala sub bagian Humas, yaitu:

“Lebih tepatnya pemantauan, iya kami melakukannya namun kami tidak memiliki bagian/departemen khusus yang menangani hal tersebut. Kami melakukan pemantauan secara bersama-sama, kembali ke persoalan kami yang masih kekurangan SDM tersebut”.

*Media Center* didalam proses pemantauan dibantu oleh beberapa pihak, dikemukakan oleh Bp. AT selaku pengelola *Media Center*, ialah:

“Kami dibantu PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) untuk memonitoring setiap aduan dari warga. Tapi kalau dari humas, sebisa mungkin semua harus terlibat di dalam pengawasan komunikasi publik agar tidak terjadi kesalahan yang tidak diinginkan dan dapat menguntungkan semua pihak”.

## **b. Melakukan persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat.**

- 1) Pengelolaan informasi yang tepat.

Pengelolaan informasi di *Media Center* dilakukan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP), hal ini dijelaskan oleh Ibu AR selaku Kepala sub bagian Humas, yaitu:

“Dalam pengelolaan informasi di *Media Center* ini kami sudah sesuai dengan SOP, dimulai dari adanya berita kemudian kami membuat *press release* dan terakhir menginformasikan kepada Media dan masyarakat/publik”.

Pendapat tersebut kemudian didukung oleh pendapat dari Bp. AT selaku pengelola *Media Center*, yakni:

“Kami dalam bekerja sudah sesuai dengan SOP, namun masih banyak usaha peningkatan yang harus kami lakukan, karena kami kekurangan SDM seharusnya

kami mengangkat tenaga harian lepas namun untuk saat ini baru diusulkan”.

Pengelolaan informasi yang tepat, menyebabkan berita yang diberikan kepada masyarakat beraneka ragam, seperti yang diungkapkan IN selaku masyarakat Kulon Progo, “lumayan tepat, karena berita yang disajikan bervariasi”.

Hasil dokumentasi menjelaskan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) yang harus dilakukan oleh *Media Center* dalam mekanisme kerja yaitu mulai dari Perencanaan, Pelaksanaan, Koordinasi dan Monitoring. Semua mekanisme kerja telah dilakukan oleh *Media Center* Humas Kulon Progo. Pengelolaan informasi yang dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) tersebut, diharapkan dapat memberikan informasi yang tepat.

- 2) Menyebarkan nilai-nilai yang baik kepada masyarakat.

*Media Center* di dalam memberikan berita/informasi kepada publik selalu mengutamakan bahwa berita/informasi tersebut mampu menyebarkan nilai-nilai yang baik kepada masyarakat. Pendapat dari Ibu AR selaku Kepala sub bagian Humas, mendukung pernyataan tersebut, “Setidaknya mengarah ke menjaga dan meningkatkan kepercayaan publik”.

Pernyataan Ibu AR terkait *Media Center* yang selalu memberikan berita/informasi yang mampu menyebarkan nilai baik, didukung oleh pendapat Bp. AT selaku pengelola *Media Center*, “Apapun kejadian yang kami liput kami harus tetap memberikan berita dari sisi positif”. Masyarakat Kulon Progo turut menguatkan jawaban tersebut, seperti yang diungkapkan oleh IN, sebagai berikut:

“Berita pasti disajikan untuk memberikan dampak positif, berita negatifpun pasti ada sisi positifnya yaitu misal ada imbauan kepada masyarakat untuk tidak melakukan hal tersebut, dan untuk berita positif pasti sifatnya persuasif agar masyarakat mencontoh apa yang diberikan dalam berita tersebut”.

- 3) Merubah cara masyarakat dalam menyampaikan pendapat.

Keberadaan *Media Center* di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kulon Progo mampu mengurangi aksi demonstrasi yang dilakukan oleh publik. Pernyataan ini berdasarkan pendapat dari

Bp, SW selaku wartawan senior sekaligus Ketua Paguyuban Wartawan Kulon Progo (PWKP), yaitu:

“Mengurangi, tapi juga masih ada aksi demo, seperti kemarin contohnya aksi demo pembebasan lahan untuk bandara. Intinya tergantung berat tidaknya kasus, kalau masih bisa diselesaikan disini ya masyarakat tidak akan demo”.

Pendapat Bp. SW didukung dengan pernyataan Ibu AR selaku Kepala sub bagian Humas terkait aksi demonstrasi yang terjadi di Kulon Progo, yakni:

“Kalau untuk itu relatif, tergantung berat tidaknya permasalahan itu. Namun, aksi demo dari warga terutama untuk saat ini kan masih panas-panasnya kasus tanah bandara itu masih sering ada aksi demo didepan sini”.

Hasil observasi peneliti menunjukkan bahwa pada tanggal 01 September 2016 terjadi aksi demo didepan gedung Pemerintah Kabupaten Kulon Progo tepatnya di jalan Perwakilan No. 1, terkait dengan kasus pembebasan lahan warga untuk pembangunan bandara. Hal ini, membuktikan bahwa warga masyarakat Kulon Progo masih melakukan aksi demo tergantung dari berat tidaknya kasus yang terjadi.

### c. Menciptakan komunikasi dua arah (*reciprocal two ways of traffic communication*).

- 1) Pelaksanaan komunikasi dua arah.

Pelaksanaan komunikasi dua arah di *Media Center* Humas Pemerintah Kabupaten Kulon Progo, dapat dikatakan cukup lancar dan bagus. Hal ini sesuai dengan pendapat Bp. SW selaku wartawan senior sekaligus Ketua Paguyuban Wartawan Kulon Progo (PWKP), yaitu:

“Pelaksanaan komunikasi dua arah cukup baik, karena kinerja humas tidak hanya menjawab pertanyaan dari masyarakat saja tetapi juga mengarahkan solusi yang terbaik bagi masyarakat dan langsung mengarahkan ke dinas-dinas yang bersangkutan”.

Pendapat yang sama dikemukakan oleh masyarakat Kulon Progo, diantaranya IN, “Sudah bagus dan berjalan lancar, karena Bupati kan dekat dengan rakyat dan sering membuat acara bersama dengan rakyat”, DIH, “Sudah bagus, karena banyak program yang dibuat Pemerintah

agar masyarakat bisa komunikasi langsung” dan T, yakni:

“Komunikasi antara Pemerintah dengan rakyat saat ini semakin terjalin dengan baik, karena banyak acara dan kegiatan yang dibuat Pemerintah, ini merupakan salah satu keberhasilan dari kerja Bupati saya rasa”.

2) Adanya umpan balik dalam komunikasi.

Umpan balik didalam komunikasi di *Media Center*, dapat langsung ditanggapi namun terkadang harus menunggu konfirmasi terlebih dahulu. Hal ini disampaikan oleh Ibu AR selaku Ketua sub bagian Humas, bahwa:

“Kalau untuk komunikasi antara masyarakat dengan pemerintah secara langsung bisa langsung ditanggapi, terlebih jika ada pejabat yang berkepentingan dengan hal tersebut hadir. Namun, jika ada suatu hal yang memang membutuhkan tindak lanjut tentunya harus menunggu tidak bisa langsung ditanggapi. Karena kami berusaha ketika memberikan jawaban kepada masyarakat/publik merupakan jawaban yang bisa dipertanggung jawabkan”.

Pendapat Ibu AR tersebut didukung oleh pernyataan Bp. AT selaku pengelola *Media Center* terkait umpan balik didalam komunikasi, yakni:

“Iya, karena secara langsung dapat terjawab. Namun, kalau secara teknis pasti harus kami konfirmasikan dulu kepada pihak-pihak yang terkait”.

Secara keseluruhan umpan balik dalam komunikasi oleh *Media Center* dapat berjalan dengan lancar. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bp. SW selaku wartawan senior sekaligus Ketua Paguyuban Wartawan Kulon Progo (PWKP), “cukup berjalan lancar, baik menggunakan media langsung maupun media tidak langsung”. Hal yang sama diungkapkan oleh masyarakat Kulon Progo yaitu IN, yakni:

“Iya, yang saya amati di web bagian aduan masyarakat itu selalu cepat ditanggapi itu kan juga bagian dari umpan balik dalam berkomunikasi”. Pendapat IN didukung oleh LL selaku masyarakat Kulon Progo, “berjalan dengan lumayan lancar”.

Hasil observasi menunjukkan bahwa melalui aduan masyarakat di web resmi Pemerintah Kabupaten Kulon Progo, apapun pertanyaan dan aduan yang

diberikan oleh masyarakat ditanggapi dengan menggunakan kalimat yang mudah dipahami dan diterima masyarakat.

3) Komunikasi menciptakan efek.

Komunikasi yang terjalin antara Pemerintah dengan masyarakat merupakan sarana yang efektif untuk merubah perilaku dan sikap masyarakat. Bp. AT selaku pengelola *Media Center* mendukung hal tersebut, yaitu:

“Iya, melalui forum-forum resmi seperti Kamisan biasanya efektif. Ada program pembangunan misalnya, dapat disampaikan didalam forum tersebut sehingga masyarakat jadi tahu. Lalu komunitas masyarakat dapat memperjelas dengan apa yang sedang diperjuangkan, dan Pemerintah bisa mencarikan solusi/ pihak yang terkait. Kalau misal masyarakat menyampaikan keinginannya melalui forum-forum tersebut, Pemerintah jadi tahu apa yang menjadi keinginan warga”.

Hal yang sama diungkapkan oleh Ibu AR selaku Kepala sub bagian Humas, bahwa:

“Iya, kami berusaha untuk masyarakat itu muncul sikap mencintai produk lokal, misalnya program “BelaBeli Kulon Progo” dan juga kami berusaha untuk menumbuhkan sikap masyarakat itu mau berpartisipasi dalam program pemerintah”. Jawaban tersebut diperkuat dari hasil wawancara dengan masyarakat Kulon Progo yaitu jawaban T, sebagai berikut:

“Sedikit demi sedikit bisa merubah pola pikir masyarakat ke arah yang lebih baik. Masyarakat semakin paham intinya, karena perubahan perilaku itupun tidak lepas dari peran tokoh masyarakat juga”.

**d. Mengevaluasi sikap dan opini publik.**

1) Peka dan tanggap terhadap kepentingan publik.

*Media Center* Humas Pemerintah Kabupaten Kulon Progo, dalam bekerja selalu peka dan tanggap terhadap kepentingan rakyat, berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu AR selaku Kepala sub bagian Humas didapatkan hasil sebagai berikut:

“Semaksimal mungkin kami dekat dengan masyarakat dan pers, karena dengan teman-teman wartawan mereka selalu lebih peka dan tanggap dengan kepentingan masyarakat karena mereka lebih mudah untuk dekat dengan tokoh masyarakat dan



mereka selalu menyampaikan kepada kami”.

Hal yang sama diungkapkan oleh Bp. AT selaku pengelola *Media Center*, yaitu:

“Insyallah selalu responsif, apa yang disampaikan warga kami selalu menampungnya dan berusaha kami bantu jalan keluarnya”.

Pendapat tersebut mendapat dukungan dari beberapa masyarakat Kulon Progo, yaitu SO:

“Menurut saya iya, karena kan mereka kayak jembatannya kita untuk menyampaikan pendapat”, dan LL pada lampiran 2, “Cukup peka”.

Hasil dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti, yakni *Press tour* lokal di sentra industri tahu di Sentolo dilaksanakan pada tanggal 05 September 2016, humas melakukan kunjungan dan diskusi kepada para pemilik usaha. Persoalan yang dihadapi adalah tentang harga kebutuhan pokok untuk pembuatan tahu yaitu kedelai, antara kedelai lokal dan kedelai impor.

- 2) Memberikan tanggapan terhadap opini yang masuk.

*Media Center* Humas Pemerintah Kulon Progo berusaha untuk selalu memberi tanggapan terhadap opini yang masuk dari masyarakat, tergantung dari kewenangan yang diberikan. Dikatakan dalam wawancara oleh Ibu AR selaku Kepala sub bagian Humas, ialah:

“Kami berusaha untuk memberikan setiap tanggapan yang masuk dari masyarakat melalui berbagai media mereka menyampaikannya. Untuk aduan dari masyarakat ada SOP nya dan ada alur prosedurnya nanti bisa dilihat sendiri”.

Pernyataan tersebut didukung oleh Bp. AT selaku pengelola *Media Center*, menyatakan bahwa:

“Berbeda-beda tergantung konten dan kewenangannya. Bisa langsung ditanggapi kalau misal itu bisa langsung kami jawab, namun kalau masalah teknis pihak SKPD terkait yang memberikan jawaban dan kalau memang perlu harus dikoordinasikan terlebih dahulu kepada pihak-pihak yang terkait”.

Pendapat Bp. AT diperkuat dengan jawaban masyarakat Kulon Progo, yaitu pendapat IN:

“Ditanggapi, tapi kadang bisa langsung ditanggapi dan kadang kita harus menunggu”, pendapat LL, “Tergantung opininya, kalau bisa langsung ditanggapi ya langsung ditanggapi kalau tidak pasti ada prosesnya”, pendapat MVW, “Di aduan masyarakat di web pemkab selalu ada tanggapan” dan pendapat DIH, Tanggap, tapi tergantung permasalahannya sih”.

Hasil dokumentasi meunjukkan bahwa prosedur aduan masyarakat dan permintaan informasi ada langkah-langkah yang harus ditempuh masyarakat. Semua membutuhkan aturan dan prosedur, hal ini untuk menghindari penyalahgunaan informasi.

- 3) Evaluasi tentang opini yang masuk.

Opini yang masuk dari masyarakat tersebut selalu menjadi bahan pertimbangan didalam evaluasi Pemerintah Kabupaten Kulon Progo, hal ini dijelaskan oleh Bp. AT selaku pengelola *Media Center*, yakni:

“Salah satu bahan evaluasi, karena opini termasuk masukan dari rakyat yang memang rakyat harus terlibat didalam pemerintahan. Namun, kalau untuk realisasi tergantung opini yang diberikan, karena semua opini yang masuk dari masyarakat selalu kami kaji dengan matang tingkat permasalahannya”.

Pendapat tersebut didukung oleh Bp. SW selaku wartawan senior sekaligus Ketua Paguyuban Wartawan Kulon Progo (PWKP), bahwa:

“Saya kira menjadi bahan pertimbangan, karena Pemerintah Daerah bersama Bupati memiliki program selama lima tahun yang telah dilaksanakan yaitu “Kamisan”, disana ada banyak pejabat dari berbagai dinas yang siap mendengar dan menjawab pertanyaan dari masyarakat yang hadir”.

DIH selaku masyarakat Kulon Progo memperkuat jawaban dari Bp. SW, yakni:

“Pasti menjadi bahan pertimbangan Pemerintah, karena ini di negara demokrasi jadi masyarakat ikut pula dalam kegiatan Pemerintahan”.

## Pembahasan Hasil Penelitian

### 1. Memberi penerangan pada masyarakat

Pemerintah Kabupaten Kulon Progo dalam memberikan informasi dan menjalin komunikasi dengan publiknya menggunakan berbagai media. Media yang digunakan

berupa media cetak dan media elektronik. Media cetak diantaranya menerbitkan bulletin “Warta MENOREH” yang diterbitkan oleh Bagian TI dan Humas Setda Kulon Progo yang diterbitkan setahun 2 (dua) kali, dan berbagai surat kabar yang bekerjasama dengan jurnalis/wartawan yang bekerjasama dengan *Media Center* Humas Kulon Progo, seperti: *Republika*, *Bernas Jogja*, *Kedaulatan Rakyat*, *Suara Merdeka*, *Radar Jogja*, *Seputar Indonesia*, *Harian Jogja*, *Tribun Jogja*, *Swara Merdeka*, *Tempo*, *Jawa Pos*, *Kompas* dan *Merapi*. Media elektronik yang digunakan melalui saluran televisi dan radio. Selain bekerjasama dengan para jurnalis/wartawan dari surat kabar, *Media Center* juga menjalin kerjasama dengan jurnalis/wartawan dari televisi, seperti: *RRI*, *TVRI*, *MNC TV*, *Net TV*, *TV One*, *Metro TV*, *Jogja TV*, *Kresna TV*, *AD TV* dan *RBTV*. Bupati Kulon Progo juga memiliki acara “Bupati Menyapa” di Radio *RRI Jogja 91,1 FM*, yang bisa didengarkan setiap Jum’at jam 07.30 – 08.00 WIB). Pemerintah Kabupaten Kulon Progo telah menggunakan media komunikasi baru (*new media*), diantaranya: telp./ fax (0274)773272/ 773208, SMS Center 0811 255 4010, e-mail ke [aduan@kulonprogokab.go.id](mailto:aduan@kulonprogokab.go.id), melalui media online (*SEMAR* (Sistem Aduan Masyarakat), Facebook dan Twitter. Masyarakat yang ingin mengakses secara langsung informasi, dapat menghadiri acara “Kamisan” di Rumah Dinas Bupati (tiap hari Kamis 06.30 – selesai), safari jumat, bedah rumah setiap hari Minggu, safari taraweh, safari subuh dan penyampaian bantuan secara langsung (misalnya: bantuan untuk pertanian), dialog publik dan dapat datang langsung ke *Media Center* Humas Pemerintah Kabupaten Kulon Progo. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Richard (2009, p.41),

“saluran-saluran atau cara pengiriman pesan-pesan massa. Media massa dapat berupa surat kabar, video, CD-ROM, komputer, TV dan radio. Media massa melebar pada media baru (*new media*), yang merupakan teknologi berbasis komputer. Teknologi komunikasi ini termasuk *e-mail*, internet, televisi, kabel digital, teknologi video seperti DVD, pesan instan telepon genggam”.

*Media Center* Humas Pemerintah Kabupaten Kulon Progo merupakan badan

yang mengelola semua informasi di media cetak, media elektronik dan media *online* yang dimiliki Pemerintah Kulon Progo. Bagan organisasi di *Media Center* Humas Pemerintah Kabupaten Kulon Progo tergolong masih sederhana, terdiri dari kepala sub bagian Humas selaku kepala *Media Center*, bagian pengumpulan informasi, bagian pengelolaan informasi dan bagian penyebaran informasi.

Kualifikasi pegawai sudah sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan, pengelola *Media Center* Humas Pemerintah Kabupaten Kulon Progo merupakan lulusan dari Jurusan Teknologi Informasi dan Komunikasi. Hal ini sudah sesuai dengan Standar Minimal Sumber Daya Manusia Pengelola, menurut Direktorat Komunikasi Publik (2011, p.8), yaitu:

- a. Memiliki kompetensi di bidang pengelolaan media informasi.
- b. Memiliki kompetensi mengembangkan jejaring komunikasi sosial.
- c. Memiliki kemampuan analisis kebutuhan informasi masyarakat.
- d. Memiliki kompetensi bidang teknologi komunikasi dan informatika.

Pengelolaan Media Komunikasi Publik dilakukan sesuai dengan Instruksi Presiden Republik Indonesia nomor 9 tahun 2015 tentang pengelolaan komunikasi publik. Pengelolaan komunikasi publik yang harus dilakukan diantaranya: menyampaikan data dan informasi kepada Menteri Komunikasi dan Informatika secara berkala, menyebarluaskan kepada publik terkait dengan kebijakan dan program Pemerintah secara cepat dan tepat. Hal lain terkait dengan pengelolaan Media Komunikasi Publik yaitu mengoordinasikan perencanaan, penyiapan dan pelaksanaan komunikasi publik, melakukan kajian terhadap data dan informasi yang disampaikan, melakukan monitoring dan menganalisis konten media terkait dengan kebijakan dan program Pemerintah dan melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan komunikasi publik. Pemerintah dalam hal memberikan iklan layanan masyarakat perlu memperhatikan kriteria tertentu, yaitu harus menimbulkan respon positif masyarakat dan tidak menyangkan kepentingan pribadi dan golongan.

*Media Center* dibangun untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi, karena itu sudah menjadi tugas dari *Media Center* untuk mencari dan mengelola informasi yang bermanfaat bagi publik dengan tujuan informasi yang diberikan selalu *update* setiap hari. *Media Center* di dalam memberikan informasi yang bermanfaat bagi publik selalu rutin. Setiap ada program kegiatan selalu menyiapkan dengan matang rancangan kegiatan dengan wartawan, sehingga informasi yang diberikan harus memiliki manfaat untuk publiknya. Informasi-informasi tersebut kemudian diberikan kepada publik dengan berbagai macam media yang dimiliki Pemerintah, agar sampai kepada masyarakat luas. Pemberian informasi kepada publik, *Media Center* Humas Kulon Progo juga menjalin kerjasama dengan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Kulon Progo, dimana dalam PPID ada beberapa jenis informasi, yaitu informasi serta merta, informasi tersedia setiap saat dan informasi berkala.

Pelaksanaan komunikasi publik di *Media Center* selalu dilakukan pemantauan, karena tidak memiliki badan khusus maka *Media Center* Humas Pemerintah Kabupaten Kulon Progo melakukan pemantauan secara bersama-sama. Pengawasan komunikasi publik dilakukan, agar tidak terjadi kesalahan yang tidak diinginkan dan dapat menguntungkan semua pihak. Hal ini sesuai dengan Direktorat Komunikasi Publik (2011, p.13), yakni:

“Kegiatan monitoring (pemantauan) dilakukan untuk menunjukkan perbandingan, kecenderungan atau perkembangan berdasarkan beberapa indikator keberhasilan. Secara umum, aspek yang dimonitoring adalah tingkat produktivitas, akses publik (jumlah dan karakteristik pengunjung), ragam informasi, kualitas produk dan kelancaran koordinasi”.

## 2. Melakukan persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat.

Pengelolaan informasi di *Media Center* dilakukan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP), dimulai dari adanya berita yang dikumpulkan, mengelola informasi, kemudian membuat *press release* untuk disebarkan kepada Media dan

masyarakat/publik, terakhir berita/informasi tersebut dievaluasi. *Media Center* di dalam memberikan berita/informasi kepada publik selalu mengutamakan bahwa berita/informasi tersebut mampu menyebarkan nilai-nilai yang baik kepada masyarakat. Apapun kejadian yang diliput harus tetap memberikan berita dari sisi positif, hal ini untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan publik. Setiap informasi yang diberikan selalu dipertanggung jawabkan oleh pihak *Media Center*. Hal ini sesuai dengan fungsi humas menurut Lubis (2001, p.20), ada tiga fungsi *public relations*, yaitu:

- a. Mengabdikan kepada kepentingan umum (*it should serve the public interest*).
- b. Memelihara hubungan yang baik (*maintain good communication*).
- c. Menitik beratkan moral dan tingkah laku yang baik (*stress good morals and manners*).

*Media Center* dalam mengumpulkan informasi selalu bekerjasama dengan wartawan, wartawan didalam mencari berita dilapangan selalu mempertanggung jawabkan narasumber yang bersangkutan (misalnya: mencatat identitas dan nomor telepon narasumber), sehingga jika ada berita yang kurang menyenangkan diterima oleh masyarakat, dapat langsung ketahuan narasumber yang bersangkutan dan dapat langsung dikonfirmasi mengenai kebenarannya.

Keberadaan *Media Center* memang dimaksudkan untuk mengurangi aksi demonstrasi yang dilakukan masyarakat, namun keberadaannya tidak bisa menghilangkan aksi demonstrasi. Aksi demonstrasi masih terjadi di wilayah Kulon Progo, pada tanggal 01 September 2016 tentang aksi demonstrasi pembebasan lahan bandara Kulon Progo.

## 3. Menciptakan komunikasi dua arah (*reciprocal two ways of traffic communication*).

Pelaksanaan komunikasi dua arah dapat berjalan dengan lancar dan bagus, terutama untuk komunikasi secara langsung melalui program kegiatan yang dimiliki Bupati. Melalui forum “Bupati Menyapa” dan “Kamis” selalu banyak masyarakat yang datang dan menyampaikan aspirasinya secara langsung, sehingga dapat memunculkan pemahaman untuk kedua

belah pihak. Berbeda dengan menggunakan media, sangat sulit untuk mendapatkan kesepakatan kedua belah pihak dan bahkan terjadi *miss communication*. Kinerja humas di *Media Center* tidak hanya menjawab pertanyaan dari masyarakat saja, namun langsung mengarahkan ke dinas/instansi yang bersangkutan.

Umpan balik di dalam komunikasi berjalan dengan lancar, melalui media maupun secara langsung. Komunikasi secara langsung antara masyarakat dengan pemerintah dapat ditanggapi secara langsung, terlebih jika ada pihak atau pejabat yang berkepentingan ada/hadir. Namun, jika ada hal yang sifatnya teknis harus dikonfirmasi dahulu kepada pihak-pihak yang terkait, sehingga masyarakat harus menunggu karena tidak bisa langsung ditanggapi. Hal ini, *Media Center* berusaha untuk memberikan jawaban yang dapat dipertanggungjawabkan. Melalui aduan masyarakat di web resmi Pemerintah Kabupaten Kulon Progo, apapun pertanyaan dan aduan yang diberikan oleh masyarakat ditanggapi dengan menggunakan kalimat yang mudah dipahami dan diterima masyarakat. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Aduan, memiliki beberapa tahapan prosedur, yaitu:

- a. Aduan masuk.
- b. Mencatat dalam buku register aduan.
- c. PPID menerima form, mempelajari substansi aduan.
- d. PPID bersama Bidang Penyelesaian Sengketa/aduan serta Bidang Pengolahan IT, SKPD terkait memberikan keputusan tanggapan aduan.
- e. PPID memberikan keputusan/tanggapan aduan melalui petugas pelayanan.
- f. Melakukan pencatatan dan pembukuan.
- g. Memberikan tanggapan aduan kepada pemohon.

Komunikasi yang terjalin antara Pemerintah dengan masyarakat terjalin cukup baik, walaupun memang untuk merubah perilaku dan sikap masyarakat sulit. Hal ini, karena setiap orang memiliki pemikiran dan pendapat sendiri-sendiri. Untuk menghindari kesalahpahaman masyarakat informasi yang diberikan sifatnya harus rutin. Terutama informasi/berita yang baru, harus diberikan kepada masyarakat tidak hanya sekali. Melalui forum-forum resmi sangat efektif untuk merubah perilaku dan sikap

masyarakat. Di dalam sebuah forum tentunya terjadi diskusi antara masyarakat dengan Pemerintah/pihak terkait. Sehingga Pemerintah tahu apa yang menjadi keinginan warga dan bersama-sama mencari solusi yang terbaik. Efek yang timbul dari komunikasi ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Effendy (2006, p.18) yang termasuk dalam efek komunikasi massa adalah sebagai berikut: “efek kognitif (pikiran/penalaran), efek afektif (perasaan), dan efek konatif (niat dan tekad)”. Untuk saat ini, *Media Center* selalu melakukan kegiatan *press tour* lokal dengan mengunjungi dan mempelajari kearifan lokal di Kulon Progo. *Press tour* merupakan kegiatan yang mengajak pers bersama-sama melakukan perjalanan wisata sambil menyampaikan informasi-informasi penting tentang instansi. Selain *press tour* lokal, kegiatan *Media Center* lainnya yaitu: *Press tour* luar daerah dan liputan bersama pers.

#### 4. Mengevaluasi sikap dan opini publik

*Media Center* selalu berusaha semaksimal mungkin untuk dekat dengan masyarakat dan pers. Dengan bantuan dan kerjasama dengan wartawan, pihak *Media Center* lebih mudah untuk dekat dengan tokoh-tokoh masyarakat dan komunitas, sehingga bisa lebih responsif terhadap kepentingan publiknya. Hal apa saja yang disampaikan oleh warga selalu ditampung dan berusaha untuk dibantu dalam mencari jalan keluarnya. Berbagai masalah yang ditampung langsung dikonfirmasi kepada pihak-pihak yang bersangkutan (dinas maupun instansi) atau di dalam forum-forum yang dibuat humas. Namun, karena masyarakat memiliki keinginan dan persoalan yang banyak dan berbagai macam, sehingga belum bisa semua diselesaikan. Setiap opini yang masuk dari masyarakat melalui berbagai media untuk menyampaikannya, *Media Center* selalu berusaha untuk memberikan tanggapan tergantung dari konten dan kewenangannya. Hal ini sesuai dengan model komunikasi hubungan masyarakat yang dikemukakan oleh Kriyantono (2009, p.295-297), yaitu Model Simetris Dua Arah (*Two Way Symmetric*). Model ini bertujuan untuk dapat memperoleh *mutual understanding* sedangkan pola komunikasi yang dilakukan bersifat dua arah dengan efek-efek yang cukup seimbang.

Dalam bidang pelayanan kepada masyarakat, Pemerintah Kabupaten Kulon Progo memanfaatkan teknologi dan informasi dengan membentuk layanan pengaduan masyarakat berupa SEMAR. SEMAR adalah aplikasi pengaduan masyarakat berbasis *online*, dirancang untuk mengelola pengaduan masyarakat baik menggunakan *sms center*, *email*, telepon, *faksimile*, jejaring sosial (seperti: *facebook*, *twitter*). Dalam mengirim aduan tidak diperkenankan mengirimkan pengaduan yang berupa fitnah, hasutan, penghinaan, pelecehan, pornografi, narkoba, pendapat yang berbau SARA (Suku, Agama, Ras dan Antar golongan), iklan (*advertising*) dan bernuansa politik. Untuk menyampaikan pengaduan kepada Pemerintah Kabupaten Kulon Progo melalui aplikasi SEMAR dengan mengisi formulir pengaduan *online* secara jelas dan benar. Hal tersebut dimaksudkan untuk memberi kemudahan dalam menindaklanjuti pengaduan.

Jika opini/aduan dari masyarakat bisa langsung ditanggapi maka masyarakat dapat langsung diberikan jawaban, namun kalau masalah terkait teknis pihak yang terkait yang memberikan jawaban dan pasti harus dikoordinasikan terlebih dahulu. Prosedur aduan masyarakat dan permintaan informasi ada langkah-langkah yang harus ditempuh masyarakat. Semua membutuhkan aturan dan prosedur, hal ini untuk menghindari penyalahgunaan informasi. Aduan dari masyarakat bisa ditolak jika tidak sesuai dengan persyaratan.

Melalui opini/masukan dari rakyat inilah masyarakat akan terlibat di dalam Pemerintahan. Apapun opini yang masuk dari masyarakat akan menjadi bahan pertimbangan dan bahan evaluasi. Namun, untuk realisasi semua opini yang masuk tergantung dari opini yang diberikan, karena semua opini yang masuk dari masyarakat harus dikaji dengan matang tingkat permasalahannya. Sehingga, pasti ada opini yang bisa direalisasikan dan tidak direalisasikan.

### Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan penelitian pada subjek penelitian yaitu Pengelola *Media Center*. Informasi yang diperoleh dari pengelola *Media Center* (Bapak Akhmad Tribiyanto) masih kurang maksimal. Hal tersebut karena pengelola

*Media Center* yang lama (Bapak Fitri Ismanu) baru saja mengundurkan diri dari jabatannya pada bulan Juli 2016, dan digantikan oleh pengelola baru. Sehingga, informasi yang diperoleh dari pengelola baru terbatas.

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. *Media Center* Humas Pemerintah Kabupaten Kulon Progo dalam memberikan penerangan kepada masyarakat dengan membangun berbagai media, yaitu: media cetak, media elektronik dan media *online*.
2. Persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat dimulai dari pengelolaan informasi yang tepat di *Media Center*, dilakukan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP), dimulai dari adanya berita kemudian membuat *press release* dan terakhir menginformasikan kepada media dan masyarakat/publik.
3. Pelaksanaan komunikasi dua arah dilakukan melalui program kegiatan yang dimiliki Pemerintah Kabupaten Kulon Progo, yaitu: forum “Bupati Menyapa”, “Kamis” dan *Press Tour* Daerah.
4. *Media Center* Humas Pemerintah Kabupaten Kulon Progo dalam mengevaluasi sikap dan opini publik dengan memanfaatkan teknologi dan informasi dengan membentuk layanan pengaduan masyarakat berupa SEMAR (Sistem Aduan Masyarakat Kabupaten Kulon Progo).

### Saran

1. Bagi *Media Center* Humas Pemerintah Kabupaten Kulon Progo, sebagai berikut:
  - a. Perlu adanya peningkatan kualitas pegawai, berupa pelatihan dan training-training secara berkala sesuai dengan bagian masing-masing.
  - b. Untuk menjaga berita/informasi yang *update* setiap harinya pihak *Media Center* perlu bekerjasama dengan instansi atau dinas lain di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kulon Progo dengan mengirimkan surat permohonan bekerjasama dalam peliputan berita. Sehingga ketika instansi atau dinas lainnya memiliki suatu berita/informasi atau untuk kepentingan peliputan dapat segera memberitahu pihak *Media Center*.
  - c. Perlu adanya peningkatan untuk *update* berita/informasi setiap hari di media

tersebut, dengan cara pembagian admin dari para pegawai *Media Center* disetiap *Media Social*, yang nantinya mereka diberikan tanggung jawab dalam mengupdate berita setiap harinya.

2. Bagi *Media Center* Humas Pemerintah Kabupaten Kulon Progo kepada masyarakat, sebagai berikut:
  - a. *Media Center* perlu mensosialisasikan secara rutin tentang peran *Media Center* kepada masyarakat melalui berbagai media publik yang dimiliki dan dikelola oleh *Media Center* (melalui *website* dan media *online*), agar masyarakat tahu keberadaan *Media Center* dan bisa memanfaatkannya.
  - b. *Media Center* secara berkala membuat acara di halaman gedung *Media Center* (*Open House*) untuk memperkenalkan *Media Center* ditengah masyarakat.

#### Daftar Pustaka

- Ardianto. (2007). *Public Relations Praktis, Edisi Pertama*. Jakarta: Widya.
- Direktorat Komunikasi Publik, Direktorat Jenderal Informasi dan Komunikasi Publik, Kementerian Komunikasi dan Informatika RI. (2011). *Pedoman Umum Media Center*. Jakarta: Kominfo.
- Effendy, Onong Uchjana. (2006). *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Instruksi Presiden RI nomor 9 tahun 2015 tentang pengelolaan komunikasi publik. Diakses dari <https://ppidkemkominfo.files.wordpress.com/2015/08/inpres-nomor-9-tahun-2015-tentang-pengelolaan-komunikasi-publik.pdf> Pada tanggal 07 September 2016 jam 15.35 WIB.
- Kasali, Rhenald. (2003). *Manajemen Public Relations: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti.
- Kemendagri. (2015). "Peran Humas sebagai Komunikator Publik". Diakses dari <http://www.kemendagri.co.id/news/2015/1/18/peran-humas-sebagai-komunikator-publik>. Pada tanggal 6 Januari 2016 jam 18.15 WIB.
- Kriyantono, Rachmat. (2009). *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran Cetak IV*. Jakarta: Kencana.
- Lubis, Suwardi. (2001). *Public Relations dalam Kontrak Survey dan Penelitian*. Medan: USU Press.
- Mulyana, Deddy. (2005). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nurudin. (2008). *Hubungan Media: Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Gravindo.
- Peraturan Pemerintah No 6 tahun 2008 Tentang Pedoman Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, diakses dari <http://www.bpn.go.id/Publikasi/Peraturan-Perundangan/Peraturan-Pemerintah/peraturan-pemerintah-nomor-6-tahun-2008-2175> Pada tanggal 10 Januari 2016 jam 19.12 WIB.
- Richard, West & Lynn H. Turner. (2009). *Teori Komunikasi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Sorot Kulon Progo. (2016). "Humas Kulon Progo Tak Punya Buku Pejabat". Diakses dari <http://sorotkulonprogo.com/berita-kulonprogo-1640-humas-kulon-progo-tak-punya-buku-pejabat.html>. Pada tanggal 9 Juni 2016 jam 11.15 WIB.
- Undang-Undang No 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah, diakses dari <http://www.sanitasi.net/undang-undang-no-32-tahun-2004-tentang-pemerintahan-daerah.html> Pada tanggal 10 Januari 2016 jam 18.14 WIB.

#### Profil Singkat

Elvika Putri Dinanti lahir pada tanggal 8 Januari 1994 di Kulon Progo, Yogyakarta, merupakan Mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran angkatan 2012.

Siti Umi Khayatun Mardiyah, S.Pd., M.Pd., merupakan dosen Pendidikan Administrasi Perkantoran. Lahir pada tanggal 7 Desember 1980. Jenjang pendidikan S1 bidang Pendidikan Administrasi Perkantoran di Universitas Negeri Yogyakarta tahun lulus 2004 serta S2 Pendidikan Teknologi dan Kejuruan di Universitas Negeri Yogyakarta tahun 2013.