



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 4 Tahun 2024 Page 973-986

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Pemerintah Kabupaten Klaten

Choiru Nisa Yuliasuti<sup>1✉</sup>, Angga Intueri Mahendra Purbakusuma<sup>2</sup>

Universitas Amikom Yogyakarta

Email: [choirunisay18@students.amikom.ac.id](mailto:choirunisay18@students.amikom.ac.id)<sup>✉</sup>

### Abstrak

Setiap lembaga atau badan publik membutuhkan peran humas yang digunakan untuk mendorong dalam meningkatkan citra sebuah badan publik. Aktivitas humas dapat dijadikan patokan dalam penilaian publik. Salah satu aktivitas humas yang menjadi sorotan adalah sebagai penyedia informasi publik. Penelitian ini bertujuan untuk memahami peran humas dan mengetahui hambatan serta tantangan terkait peran kehumasan di Pemerintah Kabupaten Klaten dalam meningkatkan citra pemerintahan. Jenis penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini ditemukan pernyataan bahwa peran kehumasan di Pemerintah Kabupaten Klaten sejak 2022 dialihkan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) yang sebelumnya dikelola oleh Humas Pemkab Klaten yang sekarang berganti nama menjadi Protokol Komunikasi Pimpinan (Prokopim). Hasil penelitian ini menunjukkan peran humas yang dilakukan oleh Diskominfo Klaten dalam upaya meningkatkan citra pemerintah adalah menjalankan model humas informasi publik sebagai corong informasi Pemkab Klaten. Hambatan dan tantangan pada peran humas di Diskominfo Klaten adalah proses pengolahan kebijakan pemerintah yang *sensitif*. Peran humas untuk meningkatkan citra Pemkab Klaten dengan memaksimalkan dalam menyediakan informasi publik agar tercipta opini publik yang positif.

Kata Kunci: *Peran, Humas, Informasi Publik, Citra Pemerintah*

## Abstract

Every institution or body needs the role of a founder to be used to encourage in improving the image of a public body. Public relations activity can be used as a benchmark in public judgment. One of the highlighted activities of public relations is as a public information provider. This research aims to understand the role of public relations in the Klaten Regency Government in improving the image of the government. This type of research uses qualitative descriptive. In this study, a statement was found that the role of corruption in the Klaten Regency Government since 2022 was transferred to the Communications and Informatics Service (Diskominfo) which was previously managed by Public Relations Klaten Regency Government which now changed its name to Lead Communication Protocol (Prokopim). The result of this research show that the role played by Diskominfo Klaten in improving the image of the government is to run a model of public information as a source of information. The obstacles and challenges to the role of public relations in Diskominfo Klaten are a sensitive process of processing government policy. The role of public relations is to enhance the image of the Klaten Regency Government by maximizing in providing public information in order to generate a positive public opinion..

Keywords: *Role, Public Relations, Public Information, Government Image*

## PENDAHULUAN

Humas merupakan sebuah media atau perantara yang memiliki fungsi manajemen dan komunikasi dalam membangun dan menjalin hubungan yang baik dengan pihak kedua atau eksternal yang akan menjalin kerjasama sehingga memberikan pengaruh yang signifikan pada berhasilnya sebuah organisasi atau instansi. *Public Relations* atau humas adalah kegiatan manajemen komunikasi yang dilakukan oleh dua pihak atau lebih seperti antara sebuah organisasi dengan publik. Kegiatan kehumasan memiliki elemen dasar yaitu manajemen, komunikasi, organisasi, dan publik (Grunig, 1984:6).

Informasi saat ini menjadi kekuatan yang dominan dalam mempertahankan keamanan dan tingkat stabil pada pemerintahan. Masyarakat memiliki hak atau kewenangan untuk mendapatkan informasi publik yang disediakan oleh penyelenggara pemerintahan. Hal tersebut diatur pada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 yang membahas tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang adanya aturan tersebut masyarakat dapat dengan mudah untuk bertindak dan berprasangka buruk apabila komunikasi yang terjalin antara pemerintah dengan masyarakat tidak baik. Adanya humas dalam pemerintahan dapat menjadi perantara hubungan antara pemerintah dengan masyarakat agar terjalin komunikasi yang baik.

Bagian humas pemerintahan merupakan jabatan fungsional yang memiliki tugas dan wewenang dalam perihal kegiatan pelayanan informasi dan kehumasan yang berskala lokal

hingga nasional, peraturan tersebut tercantum dalam Keppres Nomor 87 tahun 1999. Peran penting humas dalam pemerintahan yaitu sebagai pendukung pada kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah sebagai penyedia layanan informasi bagi publik, hubungan kelembagaan pemerintah, hingga menjadi media pengembangan pelayanan informasi dan kehumasan terkait dengan kegiatan pemerintahan. Sehingga segala sesuatu tentang pelayanan informasi dan kehumasan yang berkaitan dengan kegiatan pemerintahan merupakan tugas pokok humas pemerintahan.

Humas dalam pemerintahan memiliki fungsi dalam membantu dalam menjelaskan dan mencapai *goals* atau tujuan pada program pemerintahan, menyediakan informasi publik serta meningkatkan sikap yang merespon masyarakat (Lattimore, 2010). Humas pemerintahan berperan menjalankan kegiatan mengenai kebijakan dan pelayanan publik dengan menyediakan berbagai informasi yang berkaitan dengan kebijakan pemerintahan yang sifatnya informasi umum bagi masyarakat. Menyediakan layanan informasi publik yang berkualitas sehingga meminimalisir adanya salah paham serta pemerintah mendapatkan citra positif dari masyarakat dan publik. Humas pemerintah juga berperan dalam menciptakan dan memberikan informasi atau pemberitaan yang bersifat eksternal dan internal. Pemberitaan eksternal yang dimaksud seperti respon atau sanggahan pemerintah mengenai kebijakan pemerintah yang merugikan pemerintah atau bentuk klarifikasi mengenai permasalahan yang ramai dibicarakan oleh publik mengenai kebijakan pemerintah.

Adanya humas pada instansi pemerintahan ini mempermudah pengelolaan humas pada berbagai kegiatan, peristiwa, hingga permasalahan yang melibatkan masyarakat yang berhubungan dengan kebijakan pemerintah. Humas sangat berperan dalam perihal meningkatkan citra positif pada publik berupa pencegahan dan mengantisipasi krisis permasalahan antara internal dan eksternal sehingga dengan adanya humas menjadi solusi dalam permasalahan mengenai pembentukan citra.

Pada hakikatnya sebuah instansi, lembaga, organisasi memiliki pemimpin yang memiliki peran penting dalam pembentukan citra untuk instansinya dan juga untuk pribadi seorang pemimpin tersebut. Salah satu faktor yang terlihat karena adanya kasus pada pemerintahan tentang pemberitaan tindakan korupsi oleh Bupati Klaten perihal Operasi Tangkap Tangan (OTT) oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) oleh beberapa pejabat yang terlibat dalam tindak korupsi yang diberitakan di KOMPAS.com pada 31 Desember 2016 bahwa Bupati Klaten beserta 7 pejabat yang terjalin diperiksa oleh KPK pada sengketa adanya praktik KKN di lingkungan kantor Bupati. Dalam kronologi penangkapan tersebut bermula dari adanya laporan oleh masyarakat yang mengidentifikasi adanya praktik KKN di

pemerintah Kabupaten Klaten, penyidik KPK menindaklanjuti adanya laporan tersebut dan melakukan Operasi Tangkap Tangan (OTT) di rumah dinas Bupati Klaten.

Ketika berita sedang gencar dibicarakan oleh masyarakat di berbagai media informasi, memberikan pengaruh terhadap citra pemerintah Kabupaten Klaten dinilai sangat buruk dan terdapat banyak kritik dari masyarakat. Terlepas dengan pemberitaan tersebut humas sangat dibutuhkan, kepercayaan masyarakat pada pemerintah mulai menurun bahkan hilang sehingga menyebabkan terganggunya stabilitas kehidupan masyarakat. Untuk menyusun kembali kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dan bisa memperbaiki citra perlu adanya evaluasi mengenai kebijakan oleh pemerintah.

Dalam membentuk citra bupati yang sudah memiliki rekam jejak yang negatif dari sudut pandang masyarakat, humas pemerintah perlu untuk mengubah strategi dalam meningkatkan citra bupati. Menurut John D. Millet dalam Rosady Ruslan (2001 : 108) menjelaskan bahwa peran humas atau *public relations* dalam instansi atau lembaga pemerintahan yang pertama adalah *learning about public desires and aspiration* atau mempelajari dan mendengarkan aspirasi dari masyarakat, yang kedua adalah *advising the public about what is should desire* atau memberikan saran dan masukan terhadap lembaga pemerintah, dan ketiga adalah *informing and about what agency is doing* atau menyediakan informasi mengenai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah. Menindaklanjuti dengan penjelasan peran humas tersebut yang menjadi *highlight* adalah *informing and about what agency is doing* atau menyediakan informasi mengenai kegiatan yang dilakukan oleh instansi atau lembaga pemerintah. Peran humas yang sangat mudah dinilai oleh masyarakat adalah dalam hal menyediakan informasi kegiatan pemerintahan. Badan publik yang memiliki tupoksi kehumasan di pemerintahan memiliki kewenangan dalam publikasi informasi publik serta kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah setempat untuk dijadikan sebagai bukti bahwa program pemerintah terlaksana sesuai dengan kebijakannya, sehingga masyarakat dapat menilai bahwa pemerintah sudah menjalankan program kerja sesuai dengan kebijakan yang telah disepakati dan terlaksana secara optimal tepat sasaran dan berhasil menciptakan serta membangun kembali citra positif pemerintah di mata publik.

Model humas pada sebuah instansi atau organisasi terdapat beberapa jenis menurut Lattimore (2010), yakni 1) Model Press Agency (Agen Pemberitaan), adalah deskripsi dalam menggambarkan pesan atau informasi dapat bergerak searah yaitu dari instansi menuju ke publik. 2) Model Informasi Publik, adalah deskripsi terhadap bagaimana humas menginformasikan informasi kepada publik. 3) Model Asimetris Dua Arah, adalah persepsi pada humas sebagai media persuasi yang digunakan untuk mengukur dan menilai publik dengan data riset. Dalam model ini menerapkan riset ilmu sosial dalam mendapatkan

pengertian satu sama lain dan komunikasi dua arah antara instansi dengan publik. 4) Model Simetris Dua Arah, adalah penggambaran pada orientasi humas pada sebuah organisasi dan publik saling berhubungan dan menyesuaikan diri. Dalam metode ini memiliki tujuan untuk mewujudkan citra serta hubungan yang positif satu sama lain.

Model humas tersebut merupakan model yang dapat diterapkan dalam humas pemerintah dalam upaya meningkatkan citra pemerintah. Penerapan model humas tersebut dapat membantu humas untuk transparansi, akuntabilitas serta objektivitas dalam menyampaikan informasi kepada publik, sehingga dapat meningkatkan citra pemerintah lebih efisien dan optimal.

Aktivitas humas sebagai informasi publik dapat dijadikan sebagai pembentuk opini publik yang bisa berposisi menjadi distributor yang menjembatani pemerintah dengan masyarakat, sehingga humas pemerintah diharapkan dapat mengkomunikasikan informasi untuk disampaikan kepada publik dengan menggunakan strategi yang tepat agar terhindar dari *miscommunication*. Menjalinkan relasi dengan masyarakat dan *stakeholder* merupakan kewajiban humas pemerintah dalam memenuhi kebutuhan informasi kebijakan publik maupun kegiatan pemerintah yang sedang dan sudah terlaksana. Pada Atina, Morissan (2018), menuliskan bahwa humas pemerintah mempunyai kekuasaan untuk mensosialisasikan mengenai kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah

Humas pemerintah perlu mengoptimalkan dalam kinerja untuk menciptakan citra positif pemerintah dengan cara menyediakan layanan informasi bagi publik mengenai kebijakan pemerintah. Humas dalam lingkungan pemerintah menjadi sebuah juru bicara pemerintah sehingga harus dimanfaatkan oleh pemerintah dengan sebaik mungkin untuk membangun opini publik yang baik (Deril, 2018). Dengan adanya humas dalam pemerintahan dapat mengarahkan opini publik pada citra yang positif.

Adanya latar belakang pada kasus Operasi Tangkap Tangan (OTT) oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) di Pemerintah Kabupaten Klaten atas dugaan adanya praktik KKN di kantor Bupati yang melibatkan beberapa pejabat dan pihak swasta yang terdeteksi melakukan tindakan korupsi, kasus tersebut menjadikan kinerja pemerintah pada Pemkab Klaten terdampak dan dipandang buruk oleh publik. Dengan latar belakang tersebut aktivitas kehumasan yang merupakan corong pemerintah perlu mengoptimalkan kinerjanya agar citra pimpinan serta Pemkab Klaten pulih dan tercipta kembali opini publik yang positif. Permasalahan terkait dengan berita kasus OTT tersebut menjadi daya tarik peneliti memilih Pemkab Klaten sebagai objek penelitian ini. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui secara menyeluruh dan mendalam mengenai peran humas dalam membentuk citra Pemkab Klaten serta mengetahui hambatan, tantangan serta solusi yang dilakukan Pemerintah

dalam meningkatkan citra positif. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan sebagai literatur dan referensi bagi peneliti selanjutnya dan meningkatkan pengetahuan serta pemahaman pada pembaca.

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Menurut Creswell (1998) dalam buku Paradigma dan Model Penelitian Komunikasi menerangkan bahwa pendekatan kualitatif merupakan rangkaian proses penelitian yang pemahamannya berdasarkan pada fenomena sosial dan sikap individu. Peneliti merancang gambaran yang saling bertautan, meneliti kosa kata, serta pendapat responden dan melakukan kajian studi pada kondisi yang dialami. Metode kualitatif menghasilkan data deskriptif dalam bentuk kata atau kalimat tertulis maupun lisan serta sikap responden yang sedang diteliti.

Penelitian deskriptif merupakan metode yang digunakan untuk memberikan gambaran secara terstruktur mengenai data, sifat, dan hubungan kejadian yang akan diteliti (Djajasudarman, 2010:9). Hal ini digunakan peneliti sebagai upaya mendeskripsikan pada kondisi berdasarkan bukti berupa fakta yang terlihat. Kemudian fakta yang ditemukan digunakan sebagai gambaran untuk ditarik kesimpulan. Objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah bagian Humas Prokopim Pemkab Klaten.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini melalui pengamatan lapangan atau observasi, wawancara mendalam terstruktur, dan dokumentasi. Dalam teknik observasi penulis melakukan pengumpulan data secara langsung pada peristiwa di lapangan. Teknik sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan memilih informan sebagai sumber data dengan pertimbangan tertentu yakni karena informan memiliki pengetahuan dan pemahaman mengenai objek yang akan diteliti. Lalu teknik wawancara mendalam atau terstruktur merupakan proses pengumpulan data dengan mempersiapkan daftar pertanyaan mengenai objek penelitian, proses wawancara dilakukan secara langsung oleh penulis melalui 3 informan yang profesional dalam bidang tersebut yakni Kepala Bidang Komunikasi Publik Diskominfo, Protokol Komunikasi Pimpinan (Prokopim) serta Bagian Komunikasi Pimpinan. Pemilihan informan untuk memenuhi data karena dianggap memahami objek yang akan diteliti. Kemudian pada teknik dokumentasi penulis mencari data pada penelitian ini dengan pengamatan pada literatur terdahulu, media sosial, *website* guna pendukung penelitian.

Teknik analisis data yang digunakan merupakan reduksi data, penyajian data, dan *resume* (penarikan kesimpulan) yang merupakan teknik analisis data menurut model Miles

dan Huberman. Reduksi data digunakan peneliti untuk pemilihan informasi yang kurang relevan dan memilih informasi yang termasuk dalam kategori yang relevan. Penyajian data digunakan untuk mempermudah pemisah antar kategori informasi yang dibutuhkan. Kemudian penarikan kesimpulan berupa memahami untuk mengambil keputusan akhir setelah analisis data data guna menghasilkan temuan penelitian. Keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi, sebuah teknik yang digunakan untuk memeriksa valid atau tidaknya sebuah data yang menggunakan sesuatu lainnya sebagai perbandingan data tersebut (Moleong, 2014). Hal tersebut dilakukan untuk mengurangi prasangka dan meningkatkan keabsahan data dengan metode perbandingan data dari sumber, metode, hingga teori yang digunakan.

Penelitian ini meneliti tentang peran humas dalam membangun citra positif pemerintah di mata masyarakat oleh pemerintah. Penelitian ini akan mengamati dan meneliti Bagian komunikasi publik, Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Klaten, yang beralamatkan di Jl Pemuda No 294, Dusun 1, Tegalyoso, Klaten Selatan, Klaten.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini peneliti membahas serta menyajikan deskripsi data yang telah diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti di lapangan menggunakan metode yang telah dijelaskan di bagian sebelumnya. Peneliti memperoleh dan mengolah data berdasarkan fakta apa yang telah diucapkan oleh informan sebagai sumber dari penelitian ini. Hasil dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti dalam mendalami penelitian ini adalah wawancara secara langsung bersama informan. Adapun informan yang ditetapkan peneliti untuk dijadikan sumber data pada penelitian ini adalah Pinandita Bima Mahendra, S.T selaku Kepala Bidang Komunikasi Publik Diskominfo Klaten, Titi Rochmani, S.Tr.I.Kom yang berkontribusi pada bidang kehumasan serta komunikasi publik di Pemkab Klaten, dan informan tambahan yakni Paidi, S.E yang merupakan Koordinator Komunikasi Pimpinan. Pemilihan informan sebagai narasumber pada penelitian ini dianggap dapat memberikan informasi yang kredibel dan akurat yang diperlukan peneliti pada pelaksanaan penelitian.

Masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan informasi mengenai kebijakan, aktivitas pemerintah serta beberapa informasi yang tidak boleh disampaikan kepada publik melalui media penyedia informasi yang diperoleh dari badan publik. Badan publik yang dimaksud dalam hal ini merupakan lembaga eksekutif, legislatif, yudikatif atau bidang lain yang memiliki peran dan tugas yang berkaitan dengan penyelenggaraan negara yang

menggunakan APBD milik negara. Badan publik tersebut memiliki kewajiban untuk menyediakan informasi publik sebagai bentuk pelayanan publik yang dilakukan pemerintah yang tercantum dalam Undang-Undang No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Adanya kewajiban badan publik untuk menyediakan informasi publik dapat dijadikan sebagai upaya meningkatkan citra pemerintah dengan memanfaatkan kebijakan tersebut.

Keterbukaan mengenai informasi publik perlu dimaksimalkan dalam upaya mengoptimalkan pelayanan bagi publik. Informasi publik merupakan salah satu model kehumasan yang dalam hal ini sebagai upaya memberikan informasi yang sesuai fakta dan kredibel yang disampaikan kepada publik (Lattimore, 2010). Dengan memenuhi kewajibannya sebagai badan publik, pemerintah dapat menjadikan adanya kewajiban untuk menyediakan informasi publik sebagai salah satu upaya yang dapat digunakan untuk mendukung dalam meningkatkan citra pemerintah dan mewujudkan pemerintahan yang transparan dan akuntabel di mata publik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, peneliti memahami terkait kegiatan kehumasan yang dilaksanakan oleh Pemkab Klaten melalui Diskominfo yakni berkontribusi terkait dengan penyedia informasi bagi publik terkait dengan kebijakan, program serta aktivitas yang dilakukan oleh Pemkab Klaten yang merupakan upaya meningkatkan citra pemerintah. Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada Sub. Koordinator Komunikasi Publik diantaranya mengenai kontribusi yang dilakukan Diskominfo pada Pemkab Klaten yang saat ini menaungi bidang kehumasan di PemKab Klaten.

"Kontribusi yang dilakukan oleh Diskominfo Klaten kepada pemerintah salah satu nya dan yang paling terlihat di masyarakat itu sebagai penyedia informasi publik. Bisa dikatakan kita ini dijadikan sebagai corong informasinya Pemerintah Kabupaten Klaten. Jadi Pemkab memiliki program, *event*, atau segala bentuk informasi yang bisa kita *share* ke publik itu melalui Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Klaten. Di bagian komunikasi publik ini fokusnya sebagai corong pemerintah, sebagai jembatan antara pemerintah dan masyarakat untuk mendekatkan diri dengan masyarakat, dan juga sebagai penyedia informasi mengenai kebijakan, program, hingga kegiatan di Pemkab Klaten." (Hasil wawancara dengan Titi Rochmani, 4 Juni 2024)

Dari hasil wawancara tersebut dapat dilihat bahwa aktivitas kehumasan khususnya penyedia informasi publik di Pemkab saat ini dikendalikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Klaten. Peran Diskominfo dalam Pemkab adalah sebagai penyedia informasi terkait dengan kebijakan, program, serta kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah setempat yang merupakan bentuk pelayanan bagi masyarakat yakni sebagai penyedia

informasi publik yang dapat digunakan sebagai pembentuk opini publik yang dapat meningkatkan citra pemerintah.

Pelaksanaan aktivitas kehumasan berupa membangun kepercayaan publik melalui komunikasi yang terjalin antara pemerintah dengan masyarakat serta menyampaikan kebijakan serta program yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Klaten merupakan upaya meningkatkan citra positif pemerintah yang diartikan sebagai salah satu kewajiban serta tanggung jawab yang diterapkan oleh pemerintah yang tertera dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 109/M.PAN/11/2005. Kegiatan kehumasan pada Pemerintah Kabupaten Klaten sejak tahun 2022 dialihkan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika yang dulunya termasuk dalam kewenangan Humas Pemkab Klaten yang saat ini berubah menjadi Protokol Komunikasi Pimpinan (Prokopim). Diperoleh keterangan bahwa sejak tahun 2020 dan mulai menjalankan operasional tahun 2022, Protokol Komunikasi Pimpinan (Prokopim) Setda Klaten sudah melepas kewajiban pada bagian kehumasan di Pemerintah Kabupaten Klaten dan fokus pada komunikasi pimpinan dan menyerahkan aktivitas kehumasan pada Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Klaten secara penuh. Sehingga saat ini aktivitas kehumasan pada Pemerintah Kabupaten Klaten dikendalikan oleh Diskominfo Klaten.

“Perpindahan bagian Humas menjadi Prokopim di Pemkab Klaten ini sudah mengacu pada Perda No. 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Atas Perda Kabupaten Klaten No. 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Klaten yakni adanya pemindahan bagian Humas pada Diskominfo ini untuk melaksanakan kebijakan penyederhanaan birokrasi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Klaten. Adanya perpindahan tersebut telah diatur juga dalam Perbup Klaten No. 51 Tahun 2021 tentang Kedudukan dan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekda Kabupaten Klaten. Sehingga per 1 Januari 2022 seluruh kegiatan kehumasan di Pemkab Klaten merupakan tupoksi dari Diskominfo, lalu Prokopim fokus pada melayani pimpinan saja.” (Hasil wawancara dengan Paidi, S.E pada 19 Juni 2024)

Adanya keterangan dari informan tersebut menyimpulkan bahwa aktivitas kehumasan pada Pemerintah Kabupaten Klaten saat ini dialihkan pada Diskominfo Klaten sejak 1 Januari 2022 dikarenakan adanya penyederhanaan birokrasi pada lingkup pemerintah kabupaten, hal tersebut juga dapat sebagai upaya menyederhanakan kinerja Prokopim agar dapat memaksimalkan dalam melaksanakan perannya sebagai koordinator komunikasi pimpinan. Adanya penyederhanaan birokrasi dalam lingkup pemerintahan ini dapat digunakan sebagai upaya mengoptimalkan dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien serta meningkatkan kinerja pemerintahan dalam melaksanakan pelayanan publik.

Penyediaan informasi publik jika dikaitkan dengan Undang-Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, merupakan peran kehumasan dalam pemerintahan memiliki keterkaitan yakni adanya kewajiban badan publik menyediakan informasi bagi publik terkait kebijakan, program hingga kegiatan yang diselenggarakan pemerintah setempat dapat digunakan sebagai upaya peningkatan kepercayaan publik kepada pemerintah, serta dapat membangun opini publik yang dapat menciptakan citra positif pada pemerintah. Aktivitas kehumasan yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Klaten melalui Diskominfo Klaten dapat dimaknai yakni lebih dominan menjalankan model humas informasi publik yang dikemukakan oleh Lattimore (2010). Hal tersebut didukung dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terkait aktivitas kehumasan di lingkup Pemkab Klaten melalui Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Klaten.

“Basic nya Diskominfo ini sebagai corongnya pemerintahan sebagai perantara pemerintah dengan masyarakat. Kebijakan, program hingga aktivitas di Pemkab Klaten ini kita akan bantu komunikasikan kepada publik yang nantinya akan kita kemas menjadi konten tujuannya agar informasi dapat lebih mudah dipahami dan diterima oleh masyarakat. Koinfo ini sebenarnya peran utamanya sebagai penyedia informasi bagi publik karena hal itu merupakan bentuk pelayanan publik yang paling mudah dijangkau oleh masyarakat.” (Hasil wawancara dengan Pinandita, 20 Juni 2024)

Menyediakan informasi publik merupakan salah satu bentuk aktivitas kehumasan sebagai bentuk pelayanan publik yang dapat dimanfaatkan sebagai upaya dalam membangun kepercayaan publik serta membentuk opini publik dalam meningkatkan citra pemerintah. Informasi yang disampaikan kepada publik dapat berupa kebijakan, program, wewenang, hingga kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah Klaten akan disampaikan kepada publik agar masyarakat dapat mengetahui kebijakan dan program pemerintah.

Model Informasi Publik menurut Lattimore (2010), menggambarkan mengenai proses penyampaian informasi kepada publik. Dalam pelaksanaan penyampaian informasi publik, Diskominfo bertugas sebagai perantara pemerintah untuk menyampaikan kebijakan, program, serta aktivitas atau kegiatan yang telah dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Klaten melalui media penyedia informasi berupa cetak hingga media sosial yang dapat diakses dan dijangkau bebas oleh publik, sehingga masyarakat dapat mengeksplor informasi mengenai kebijakan hingga aktivitas pemerintahan melalui platform yang disediakan oleh Diskominfo Klaten secara mandiri yang tentunya informasi dan data yang dicantumkan merupakan data yang aktual. Adanya penyebaran informasi kepada publik dapat menyampaikan informasi secara efektif dan efisien. Selain dapat menyampaikan informasi publik agar efektif dan efisien, adanya kewajiban untuk menyediakan informasi

kepada publik dapat menunjukkan komitmen dan mewujudkan pemerintahan yang transparan dan akuntabel di mata publik.

“Kami melakukan publikasi pada informasi publik melalui media sosial dan *website* karena kita ini mau tidak mau harus mengikuti perkembangan jaman. Menggunakan media sosial ini justru memudahkan kita dalam mempublikasikan informasi publik bisa lebih cepat dan tersebar ke masyarakat secara luas. Kita juga memiliki akses menggunakan *website* milik Pemerintah Kabupaten Klaten [klatenkab.go.id](http://klatenkab.go.id) untuk mempublikasikan rilis berita informasi seputar Klaten. Masyarakat bebas mengakses *website* dan media sosial seperti Tiktok, Instagram, Twitter hingga Youtube dengan mudah dan *unlimited*. Diskominfo Klaten juga bekerjasama dengan stakeholder lokal hingga nasional untuk membantu memfilter berita diluar sana yang tidak akurat untuk menghindari hoax di kalangan masyarakat, serta bekerjasama dengan jurnalis yang akan membantu kami untuk menyebarluaskan ke masyarakat.” (Hasil wawancara dengan Pinandita Bima, 20 Juni 2024)

Keterangan yang diperoleh peneliti pada wawancara di lapangan, dalam penyebaran informasi publik, Diskominfo Klaten memilih menggunakan media sosial dan *website* untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi. Selain memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi publik, menggunakan media sosial sebagai media penyebaran informasi dapat menunjukkan bahwa Diskominfo Klaten memberikan pelayanan yang terbaik dan optimal dalam menggunakan *platform* media sosial sebagai media publikasi kebijakan pemerintah. Adanya kerjasama dengan stakeholder digunakan sebagai upaya untuk menyaring berita negatif yang akan disampaikan kepada publik dan melakukan kerjasama dengan jurnalis agar membantu dalam penyebaran informasi publik agar tersebar secara merata dan cepat.

Dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya dalam pemerintahan sudah pasti terdapat tantangan serta hambatan yang ditemui, begitu pula dengan Diskominfo Klaten. Berikut adalah tantangan serta hambatan yang ditemui oleh Diskominfo Klaten dalam menjalankan perannya dalam upaya meningkatkan citra pemerintah.

“Pasti ada hambatan dalam menjalankan kewajiban untuk menyediakan informasi publik, salah satu nya adalah menghadapi netizen, apalagi jika informasi yang kita *share* tersebut sifatnya sensitif seperti musim pemilu saat ini perlu lebih hati-hati. Lalu untuk tantangan di teknis itu kita temui jika ada sebuah kebijakan pemerintah yang sensitif harus mengolah informasi tersebut agar bisa diterima oleh publik.” (Hasil wawancara dengan Titi Rochmani, 4 Juni 2024)

Dari hasil penyampaian dari informan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa hambatan yang ditemui oleh Diskominfo Klaten dalam menjalankan kewajibannya sebagai penyedia informasi publik sebagai upaya meningkatkan citra pemerintah adalah menanggapi netizen terkait informasi yang sifatnya sensitif. Tantangan yang ditemukan adalah pengolahan kebijakan pemerintah yang sifatnya sensitif harus dikemas dengan baik. Untuk menyelesaikan hambatan serta tantangan diperlukan solusi agar permasalahan tersebut dapat terselesaikan. Berikut adalah penjelasan terkait dengan solusi untuk menyelesaikan hambatan serta tantangan yang ditemui.

“Kami berusaha memberikan respon kepada netizen dengan kehati-hatian karena netizen itu bisa kita jadikan teman sekaligus musuh. Jika terdapat komentar netizen terkait pelayanan publik, kita akan bantu *follow up* ke dinas terkait untuk segera ditindaklanjuti agar keluhan masyarakat dapat dijadikan perbaikan. Untuk kebijakan yang sifatnya sensitif dan kebijakan tersebut perlu disampaikan ke publik ya kita harus memikirkan konsep dan mengolah kebijakan tersebut agar bisa dikemas dengan baik dan mudah dipahami oleh masyarakat untuk menghindari kesalahpahaman.” (Hasil wawancara dengan Titi Rochmani, 4 Juni 2024)

Dapat disimpulkan bahwa solusi untuk tantangan serta hambatan yang terjadi adalah dengan memberikan respon kepada netizen dengan berhati-hati serta memikirkan konsep dan mengolah kebijakan pemerintah yang sifatnya sensitif dengan baik dan mudah dipahami masyarakat sehingga kebijakan pemerintah dapat tersampaikan tepat sasaran.

Dalam IPRA (International Public Relation Association) mengatakan bahwa humas memiliki fungsi manajemen yang menjadi ciri khas yang terencana dan berkelanjutan melalui instansi atau pemerintah yang termasuk dalam badan publik untuk mendapatkan simpati, pemahaman, serta dukungan dari publik dan apapun yang berhubungan dengan opini terhadap sebuah instansi. Pemkab Klaten melalui Diskominfo memiliki fokus dalam pembentukan opini publik melalui informasi publik yang dipublikasikan terkait dengan kebijakan, program, serta kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah sebagaimana Diskominfo memiliki peran sebagai juru bicara pemerintah dengan masyarakat agar tercipta opini publik yang positif sehingga dapat meningkatkan citra pemerintah menjadi semakin baik.

Upaya peningkatan citra Pemerintah Kabupaten Klaten digambarkan melalui model informasi publik oleh Lattimore (2010) yaitu model informasi publik, Diskominfo Klaten melaksanakan kewajibannya sebagai penyedia informasi publik dimana hal tersebut tercantum dalam Undang-Undang No 14 Tahun 2008 terkait keterbukaan informasi publik. Diskominfo Klaten melakukan berbagai upaya dalam menyediakan informasi publik seperti

melakukan kerjasama dengan stakeholder lokal hingga nasional yang diharapkan dengan menjalin kerjasama tersebut dapat membantu dalam penyebaran informasi publik semakin luas dan merata. Dengan memenuhi kewajibannya dalam menyediakan informasi publik dapat digunakan sebagai implementasi pada keterbukaan informasi publik yang dapat membantu dalam mengoptimalkan pelayanan publik dan menciptakan opini publik yang positif sehingga meningkatkan citra pemerintah yang positif.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti tentang Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Pemerintah Kabupaten Klaten, berikut kesimpulan mengenai hasil penelitian yang dilakukan peneliti adalah peran humas dalam upaya meningkatkan citra di Pemerintah Kabupaten Klaten mulai tahun 2022 secara resmi dialih fungsikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Klaten yang dahulunya dipegang oleh Humas Pemkab Klaten yang saat ini berganti menjadi Protokol Komunikasi Pimpinan (Prokopim). Adanya perubahan tersebut karena terdapat kebijakan pemerintah untuk penyederhanaan birokrasi pada lingkup pemerintahan di Kabupaten Klaten yang hal tersebut diatur dalam Perbup Klaten No. 51 Tahun 2021 tentang Kedudukan dan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekda Kabupaten Klaten. Informasi publik merupakan bentuk atau model kehumasan yang merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh badan publik sebagai bentuk penyampaian kebijakan dan program pemerintah kepada publik. Aktivitas kehumasan yang dilakukan oleh Diskominfo Klaten dalam upaya meningkatkan citra pemerintah yang paling dominan dilakukan adalah dengan melakukan publikasi informasi publik yang berisi mengenai kebijakan, program, serta kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah serta sebagai penyedia informasi publik dalam upaya penerapan Undang-Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi publik merupakan salah satu komponen dalam pembentukan opini publik terkait citra pemerintah. Adanya keterbukaan informasi publik dan menunjukkan sinergitas pemerintah kepada masyarakat dan mewujudkan kinerja pemerintah yang transparan dan akuntabel. Hambatan dan tantangan yang dilakukan oleh Diskominfo Klaten dalam melaksanakan aktivitas kehumasan dalam upaya meningkatkan citra pemerintah yaitu terkait dengan menanggapi netizen yang ketika terdapat isu yang kurang dipercaya atau hoax. Tantangan dalam upaya meningkatkan citra pemerintah adalah proses perencanaan konsep kebijakan yang akan dikeluarkan yang merupakan kebijakan yang sifatnya sensitif. Solusi yang dilakukan Diskominfo adalah dengan merespon isu negatif tersebut dengan respon yang sopan dan penuh kehati-hatian. Untuk

menyelesaikan tantangan, Diskominfo berupaya untuk mengolah informasi dengan konsep yang semaksimal mungkin agar informasi dapat diterima oleh masyarakat dengan baik dan tidak terjadi kesalahpahaman.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ardial. (2014). *Paradigma & Model Penelitian Komunikasi* Jakarta: Bumi Aksara
- Djajasudarman, F. (2010). *Metode Linguistik Ancangan Metode Penelitian dan Kajian*. Bandung: PT Eresco
- Grunig, James E, Hunt, Todd T. 1984. *Managing Public Relations*. United States of America: Harcourt Brace Javanovich College Publisher
- Keppres No. 87 Tahun 1999 tentang Jabatan Fungsional Pegawai Negeri Sipil.
- Lattimore. (2010). *Public Relation Profesi & Praktek*. Jakarta: Salemba Humanika
- Moleong, J. L. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Morissan. 2018. *Teori Komunikasi : Individu Hingga Massa*. Jakarta Cetakan ke-4, Prenada Media Group.
- Peraturan Bupati Klaten Nomor 51 Tahun 2021 tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Klaten.
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No PER/109/M.PAN/11/2005 tentang Jabatan Fungsional Pranata Hubungan Masyarakat
- Prabowo, D. (2016, Desember 30). *Bupati Klaten Terjaring OTT Terkait Kasus Suap Jabatan*. Kompas. <https://nasional.kompas.com/read/2016/12/30/19101091/bupati.klaten.terjaring.ott.terkait.kasus.suap.pengaturan.jabatan>
- Ruslan. Rosady. 2001. *Manajemen Humas & Manajemen Komunikasi : Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Undang-Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.