

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM (YLPI) RIAU  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

---

**IMPLEMENTASI FUNGSI HUMAS OLEH BIDANG  
KOMUNIKASI DI DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA,  
STATISTIK DAN PERSANDIAN DALAM MENANGGAPI  
OPINI PUBLIK TENTANG PERMASALAHAN  
PEMBANGUNAN GEDUNG UNIKS DAN HOTEL KUANSING**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Penyusunan Skripsi  
Pada Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Islam Riau



**EGA METALINDA**

**NPM : 179110053  
PROGRAM STUDI : ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PEKANBARU  
2021**

## PERSEMBAHAN

*Assalamualaikum Wr.Wb*

Syukur Alhamdulillah terimakasih kepada Allah SWT yang juga memberikan kemudahan dalam setiap langkah sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dan mendapat gelar sarjana S1 di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau. Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua yang saya sayangi Ayahanda Wendra Kurniawan dan Ibunda tercinta Wisdayati dan seluruh Keluarga. Terimakasih saya ucapkan karena sudah membesarkan saya, memberikan saya kasih sayang dan juga memberikan dukungan serta doa yang terbaik untuk saya.

Tidak lupa juga saya ucapkan terimakasih untuk teman-teman yang sudah banyak membantu saya dalam menyelesaikan penelitian ini atas dukungan baik secara moril ataupun materil yang telah diberikan kepada saya, saya akan selalu mengenang jasa-jasa yang telah diberikan kepada saya, atas seizin Allah SWT. Semoga Allah selalu memberikan kesehatan, umur yang panjang, serta membalas semua kebaikan yang telah kita lakukan.

## MOTTO

“Percayalah pada dirimu sendiri dan ketahuilah bahwa ada sesuatu di dalam dirimu yang lebih besar daripada rintangan apapun”

(Christian D. Larson)

“Sesungguhnya beserta kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah Ayat 6)

“Habis gelap terbitlah terang”

(R.A Kartini)

*Be Yourself, Trust Your Self*

(Ega Metalinda)

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan terimakasih kepada Allah SWT yang telah memberikan penulis rahmat-Nya serta kemudahan sehingga penulis bisa menyelesaikan proposal usulan penelitian dengan judul “Implementasi Fungsi Humas Oleh Bidang Komunikasi di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian dalam Menanggapi Opini Publik Tentang Permasalahan Pembangunan Gedung Uniks dan Hotel Kuansing” tepat pada waktunya.

Tujuan dari penulisan penelitian ini adalah untuk mempelajari cara pembuatan skripsi di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau serta untuk memperoleh gelar sarjana Jurusan Ilmu Komunikasi. Penelitian ini berisi tentang bagaimana implementasi fungsi humas dalam menanggapi opini publik.

Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan secara moril dan materil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terimakasih ini penulis tujukan kepada:

1. Yang terhormat Bapak Dr. Muhd. Ar Imam Riau, M.I.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.
2. Bapak Eko Hero, M.Soc, Sc selaku Dosen Pembimbing penulis. Terimakasih atas segala bimbingan, ajaran, dan ilmu-ilmu yang penulis dapatkan selama penyusunan skripsi. Dengan segala kesibukan dalam pekerjaan maupun hal lainnya masih bersedia meluangkan waktu untuk membimbing penulis.
3. Bapak Harry Setiawan, M.I.Kom selaku dosen pembimbing akademik. Terimakasih atas waktu yang pernah bapak luangkan untuk saya selama 4 tahun terakhir. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau yang telah senantiasa memberikan ilmu kepada saya selama saya mengabdikan di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau. Beserta

seluruh Staff Tata Usaha yang turut membantu dan mempermudah penulis dalam pengurusan akademik.

4. Teman-teman dan sahabat-sahabatku yang telah dan tengah berjuang bersamasama dalam menyelesaikan proposal penelitian ini.
5. Meskipun telah berusaha untuk menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik mungkin, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, penulis mengharapkan skripsi ini dapat memberikan manfaat, penulis pun berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan semoga Allah SWT memberikan lindungan-Nya kepada kita semua.

Pekanbaru, Oktober 2021

Ega Metalinda

## DAFTAR ISI

<b>LEMBARAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah Penelitian .....	1
B. Identifikasi Masalah Penelitian .....	12
C. Fokus Penelitian .....	13
D. Rumusan Masalah .....	13
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	13
1. Tujuan Penelitian .....	13
2. Manfaat Penelitian .....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>15</b>
A. Kajian Literatur .....	15
1. Hubungan Masyarakat .....	15
2. Humas Pemerintah .....	19
3. Arti Penting Humas dan Kehumasan .....	29
4. Opini Publik .....	33
5. Hubungan Humas / Kehumasan dengan Opini Publik .....	35
B. Defenisi Operasional .....	39
1. Hubungan Masyarakat (Humas) .....	39
2. Peran dan Fungsi Humas .....	40
3. Humas Pemerintah .....	41
4. Opini Publik .....	42
C. Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....	44
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>46</b>
A. Pendekatan Penelitian .....	46
B. Subjek Dan Objek Penelitian .....	47
1. Subjek Penelitian .....	47
2. Objek Penelitian .....	48
C. Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	48

1. Lokasi Penelitian .....	48
2. Waktu penelitian.....	48
D. Sumber Data .....	49
1. Data Primer.....	49
2. Data Sekunder .....	49
E. Teknik Pengumpulan Data .....	49
1. Observasi .....	49
2. Wawancara .....	50
3. Dokumentasi .....	50
F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	51
G. Teknik Analisis Data .....	52
1. Reduksi Data .....	52
2. Penyajian Data .....	52
3. Menarik Kesimpulan atau Verifikasi .....	53
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>54</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	54
1. Gambaran Umum Kabupaten Kuantan Singingi.....	54
2. Gambaran Umum Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi ..	57
B. Hasil Penelitian.....	60
1. Fungsi Dan Peran Humas Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi.....	60
2. Implementasi Fungsi Humas Dinas Komunikasi, Informatika, Statistic dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Menanggapi Opini Publik Tentang Permasalahan Pembangunan Gedung Uniks dan Hotel Kuansing .....	68
C. Pembahasan Penelitian .....	74
1. Fungsi Dan Peran Humas Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi .....	74
2. Implementasi Fungsi Humas Dinas Komunikasi, Informatika, Statistic dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Menanggapi Opini Publik Tentang Permasalahan Pembangunan Gedung Uniks dan Hotel Kuansing .....	78
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>80</b>
A. Kesimpulan.....	80
B. Saran.....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel I Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....	44
Tabel 3.1 Jadwal Waktu Penelitian .....	48



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Bangunan Hotel Kuansing .....	7
Gambar 1.2.	Bangunan Gedung UNIKS .....	7
Gambar 1.3.	Masyarakat Kenegerian Taluk Demo Bangunan Tiga Pilar...	8
Gambar 1.4.	Bupati Kuansing Jelaskan Persoalan Pemerintahan Kepada Tokoh Adat .....	9
Gambar 1.5	Bagan Organisasi, Dinas Komunikasi, Informatika, Statistic dan Persandian.....	11
Gambar 4.1	Peta Wilayah Kabupaten Kuantan Singingi .....	55
Gambar 4.2	Bagan Organisasi, Dinas Komunikasi, Informatika, Statistic dan Persandian.....	59
Gambar 4.3	Gotong Royong Membersihkan Hotel Kuansing .....	73
Gambar 4.4	Gotong Royong Membersihkan Hotel Kuansing .....	73
Gambar 4.5	Gedung Uniks tempat Isolasi Pasien Covid-19.....	74

## ABSTRAK

### **Implementasi Fungsi Humas Oleh Bidang Komunikasi di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Dalam Menanggapi Opini Publik Tentang Permasalahan Pembangunan Gedung Uniks dan Hotel Kuansing**

Ega Metalinda  
(179110053)

Humas adalah fungsi manajemen dalam melaksanakan kegiatan komunikasi, maka pada dasarnya tujuan humas adalah tujuan-tujuan komunikasi. Tujuan tersebut diimplementasikan ke dalam program-program humas. Oleh sebab itu fungsi humas oleh Bidang Komunikasi di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian yaitu sebagai komunikator atau penghubung antara organisasi atau lembaga yang diwakili dengan publiknya. Metode penelitian yang dilakukan adalah kualitatif, pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa fungsi humas oleh Bidang Komunikasi di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian dalam menanggapi opini publik tentang permasalahan pembangunan Gedung Uniks dan Hotel Kuansing, permasalahan yang terjadi kurang adanya koordinasi antara Humas dengan organisasi perangkat daerah terkait maupun pemerintah itu sendiri tentang permasalahan pembangunan Gedung Uniks dan Hotel Kuansing, sehingga merebaknya opini dari masyarakat yang tidak terhindarkan. Kesimpulan dari hasil penelitian yaitu implementasi fungsi humas oleh bidang komunikasi dalam menanggapi opini publik tentang permasalahan pembangunan Gedung Uniks dan Hotel Kuansing sudah berjalan dengan baik. Terkait permasalahan perkembangan kelanjutan pembangunan Gedung Uniks dan Hotel Kuansing saat ini memang belum difungsikan sebagaimana mestinya, untuk Gedung Uniks saat ini sudah digunakan untuk penampungan pasien yang terkena *Covid-19* dan Hotel Kuansing saat ini sudah mulai dibersihkan.

**Kata kunci :** *Humas, Fungsi Humas, Opini Publik*

## ABSTRACT

### ***Implementation of the Public Relations Function by the Communications Sector at Office of Communication, Informatics, Statistics, and Encryption in Responding to Public Opinion About Development Problems Uniks Building and Hotel Kuansing***

Ega Metalinda  
(179110053)

*Public Relations is a management function in carrying out communication activities, so basically the purpose of public relations is communication goals. These objectives are implemented into public relations programs. Therefore, the function of public relations by the Communications, Information, Statistics, and Encoding Department is as a communicator or liaison between the organization or institution represented and the public. The research method used is qualitative, data collection is done by means of interviews, observation, and documentation. The results of this study indicate that the function of public relations by the Communications Division at the Office of Communication, Information, Statistics, and Encryption in responding to public opinion about the problem of the construction of the Uniques Building and Kuansing Hotel, the problem that occurs is the lack of coordination between Public Relations and the relevant regional apparatus organizations and the government. himself about the problems of the construction of the Uniques Building and the Kuansing Hotel, so that public opinion is unavoidable. The conclusion of the research is that the implementation of the function of public relations by the field of communication in response to public opinion about the problems of the construction of the Uniques Building and the Kuansing Hotel has been going well. Regarding the problem of continuing development of the UNIKS Building and the Kuansing Hotel at this time, it has not functioned properly, for the UNIKS Building it has now been used to accommodate patients affected by Covid-19 and the Kuansing Hotel has now begun to be cleaned.*

***Keywords: Public Relations, Public Relations Function, Public Opinion***

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah Penelitian

Hampir semua organisasi pemerintah pernah mengalami permasalahan publik, wajar kalau kemudian sekarang ini timbul kesadaran pemerintah untuk menghadapi permasalahan publik tersebut, terutama yang berkaitan dengan media relations atau hubungan dengan pers. Seperti diketahui, kemajuan teknologi media, akan dengan mudah dan cepat menyampaikan informasi terkait suatu permasalahan publik ke seluruh penjuru. Berita mengenai permasalahan publik, isu miring, krisis ataupun berita negatif akan dengan cepat menyebar ke mana-mana. Teknologi internet yang kini menjadi bagian dari kehidupan kita menyebabkan mudahnya memperoleh informasi.

Seperti salah satu kasus yang pernah terjadi di Indonesia, yaitu pada awal tahun 2009 robohnya Tanggul Situ Gantung yang menelan korban sampai ratusan orang. Kejadian tersebut karena kesalahan dalam penanganan bencana. Penyebab terjadinya krisis adalah karena keterbatasan manusia mengatasi berbagai tuntutan lingkungan atau kegagalan teknologi tinggi. Beberapa contoh, memperlihatkan hal tersebut kepada kita. Musibah lainnya yang dapat menyebabkan krisis adalah pemogokan masal, kebakaran, kecelakaan, ancaman pengambilalihan perusahaan, peraturan baru yang merugikan, skandal, resesi ekonomi, dan sebagainya.

*Public relations* (PR) pemerintah atau lebih dikenal dengan nama Humas bukanlah sebuah jabatan yang biasa jika kita melihat secara teoritis. Namun pada

kenyataannya saat ini masih banyak persepsi bahwa PR pemerintah (Humas) sebagai pusat informasi, tukang kliping, penyelenggara kegiatan, penyambung media dan sebagainya. Padahal untuk menjadi seorang public relations officer seseorang harus memenuhi beberapa kualifikasi yaitu kemampuan berkomunikasi secara verbal dan tulisan, kemampuan untuk menciptakan networking, kemampuan untuk berorganisasi dan kemampuan untuk berimajinasi karena dalam tugas sehari-hari PR selalu berkomunikasi dengan berbagai pihak dan harus memahami secara menyeluruh kultur, kebijakan, praktik serta konstituen organisasi.

Peran PR yang dianggap tidak urgensi didalam organisasi oleh banyak orang, tetapi ternyata memiliki peran yang sangat penting. Tujuan dari keberadaan seorang humas terlepas dari level dan tipe pemerintahan adalah: memberi informasi konstituen tentang aktivitas agen pemerintah, memastikan kerjasama aktif dalam program pemerintah, mendorong warga mendukung kebijakan dan program yang sudah ditetapkan, melayani sebagai advokat publik untuk administrator pemerintah menyampaikan opini publik kepada pembuat keputusan, mengelola isu publik didalam organisasi), mengelola informasi internal (*newsletter*, elektronik dan isu dari situs internet organisasi), memfasilitasi hubungan media (menjaga hubungan dengan pers) serta membangun komunitas dan bangsa.

Fungsi humas telah lama dibentuk di pemerintahan, tetapi fungsi ini belum sepenuhnya efektif. Sudah jelas terlihat dari beberapa kendala yang dialami oleh seorang humas seperti persepsi sebagian besar warga menganggap pemerintah

sebagai sistem yang rumit, dipenuhi kepentingan pribadi dan korupsi. Namun tidak dapat dipungkiri bagaimana peran PR dalam menciptakan good governance yang akhir-akhir ini mulai diterapkan oleh pemerintah. Seorang PR ataupun humas memiliki peranan penting, mulai dari pusat informasi publik, menjalin internal relations antar karyawan, berhubungan baik dengan media dan sebagainya. Dalam proses penciptaan good governance kerjasama yang solid antar karyawan sangat berpengaruh besar, karena dalam suatu organisasi jika tubuh didalamnya kuat dan menjalani tugas sesuai dengan aturan pasti akan berjalan dengan baik dan tumbuhnya organisasi yang sehat.

Terkait hal itu, organisasi dinilai pemerintah memiliki perbedaan budaya dengan swasta, yakni organisasi pemerintah lebih bersifat tertutup (Ikhsan, 2015). Karenanya, Humas pemerintah masih kurang dalam penerapan komunikasi dua arah yang simetris dibanding Humas swasta (Kriyantono, 2017). Humas pemerintah dan swasta sama-sama lebih sering menjalankan peran teknisi komunikasi dari pada peran manajerial komunikasi, meskipun kecenderungan melakukan peran manajerial lebih ditemukan pada Humas pemerintah. Penelitian yang dilakukan oleh (Astuty, 2017) menghasilkan temuan yang menarik. Pertama, penelitian ini memperkuat hasil penelitian yang menemukan bahwa Humas pemerintah dan swasta sama-sama cenderung lebih sering melakukan peran teknisi komunikasi daripada peran manajerial. Meskipun demikian, pada penelitian yang dilakukan oleh (Astuty, 2017) menemukan bahwa Humas pemerintah cenderung melakukan Peran manajerial lebih sering dari pada Humas swasta.

Dalam kegiatan humas ada dua peran besar yang secara konsisten muncul dalam kegiatan humas yaitu peran sebagai teknisi dan manajemen. Peran sebagai teknisi mewakili seni dari humas seperti menulis, mengedit, membuat rilis berita, mengambil foto, menjalin hubungan dengan pers. Peran sebagai manajemen berfokus pada kegiatan yang membentuk organisasi dalam mengidentifikasi dan memecahkan masalah terkait dengan humas.

Selain itu, dalam peranannya, humas memiliki tugas dan fungsi, yaitu : 1) Mengamankan kebijakan pemerintah; 2) Memberikan pelayanan dan menyebarkan pesan atau informasi; 3) Menjadi komunikator dan mediator yang proaktif dalam menjembatani kepentingan instansi serta menampung aspirasi dan memperhatikan apa yang diinginkan masyarakat; dan 4) Berperan serta dalam menciptakan iklim yang kondusif dan dinamis demi stabilitas dan keamanan politik serta membantu pemerintah dalam mewujudkan program pembangunan nasional. Terkait tugas dan fungsi humas dalam pemerintahan yaitu berperan serta dalam menciptakan iklim yang kondusif dan dinamis demi stabilitas dan keamanan politik serta membantu pemerintah dalam mewujudkan program pembangunan nasional, dalam hal ini humas pemerintahan bertugas sebagai penghubung informasi terkait isu-isu yang meresahkan dan berkembang di masyarakat, yang dalam hal ini juga berfungsi sebagai pemberi tanggapan atas ketidakjelasan informasi yang berkembang di masyarakat terkait permasalahan tertentu.

Hal tersebut bukan tanpa sebab, mengingat di era teknologi dan komunikasi yang modern ini, segala jenis isu dapat berkembang dengan cepat yang dapat

menimbulkan tanggapan masyarakat yang berbeda-beda, baik tanggapan positif maupun negatif dan tidak sedikit juga yang menimbulkan polemik di masyarakat, seperti yang terjadi di Kabupaten Kuantan Singingi (Kuansing) Provinsi Riau terkait permasalahan pembangunan gedung Kampus Universitas Kuantan Singingi (Uniks) dan pembangunan Hotel Kuansing. Seperti yang diketahui, pembangunan gedung Kampus Uniks dan Hotel Kuansing mengalami permasalahan yang cukup rumit, mulai dari permasalahan kelanjutan pembangunan gedung maupun pembayaran hutang kepada pihak ketiga, yang mana pembangunan yang tergabung dalam proyek pemerintahan Kabupaten Kuansing atau yang disebut dengan istilah pembangunan Tiga Pilar tersebut memakan biaya yang cukup besar.

Banyak pihak yang mempertanyakan hal tersebut, masyarakat ingin mendapat kejelasan terkait permasalahan tersebut dan menghindari timbulnya kecurigaan atau opini masyarakat. Masyarakat banyak menduga, anggaran mega proyek tersebut telah diselewengkan oleh pemerintahan sebelumnya, hal tersebut diperkuat dengan disegelnya bangunan Hotel Kuansing oleh pihak ketiga yang ditunjuk oleh pemerintah sebelumnya untuk membangun bangunan Hotel Kuansing yaitu PT. Wijaya Karya Regional Provinsi Riau, dan diperkuat dengan ditetapkannya 3 tersangka kasus pengadaan mobiler Hotel Kuansing pada awal Januari 2021 oleh Kejaksaan Negeri Kuantan Singingi.

Dengan semakin kompleksnya permasalahan tersebut, Pemerintah Kabupaten Kuansing telah melakukan beberapa klarifikasi terkait kejelasan pembangunan kedua gedung tersebut. Pemerintah Kabupaten Kuansing telah menjelaskan

berbagai permasalahan pemerintahan dan pembangunan yang sebelumnya dipertanyakan masyarakat melalui pemuka adat serta tokoh masyarakat Kenegerian Teluk Kuantan. Penjelasan itu disampaikan langsung di depan para pemuka adat dan tokoh masyarakat dalam pertemuan lanjutan yang di gelar di Ruang Multimedia, Kantor Bupati Kuansing.

Dalam pertemuan pertama, saat aksi unjuk rasa beberapa waktu lalu, pemuka adat dan tokoh masyarakat Kenegerian Teluk Kuantan mempertanyakan diantaranya kelanjutan pembangunan Tiga Pilar dan bangunan Pasar Atas yang terbengkalai. Saat menjelaskan permasalahan Tiga Pilar, Bupati mengatakan untuk pembangunan Gedung Uniks, pemerintah telah melakukan langkah-langkah beberapa alternatif pemanfaatan seperti hibah, pinjam pakai atau kerja sama pemanfaatan. Untuk konsep pemanfaatan tersebut, pihak humas mengatakan pemerintah daerah masih melakukan pembahasan dengan mempertimbangkan proses pembangunan sebelumnya, kondisi dan fasilitas bangunan serta memperhatikan berbagai peraturan perundang-undangan. Selain itu, terkait dengan pembangunan Hotel, Bupati menjelaskan pemerintah daerah telah melakukan pembayaran terhadap sebagian hasil pekerjaan yang telah dilaksanakan oleh pihak ketiga berdasarkan hasil audit. Namun hasil pekerjaan tersebut belum memadai untuk memfungsikan bangunan hotel. Tidak itu saja, Bupati juga menambahkan kerusakan yang terjadi pada bangunan mengharuskan pemda melakukan *review* perencanaan untuk mendapatkan landasan proses pembangunan lebih lanjut.

**Gambar 1.1. Bangunan Hotel Kuansing**



Sumber : dokumen pribadi

**Gambar 1.2. Bangunan Gedung UNIKS**



Sumber : dokumen pribadi

Dari kasus diatas, dapat dilihat bahwa dinamika komunikasi yang terjalin antara Pemerintah Daerah dengan masyarakat terkait opini publik tentang permasalahan pembangunan gedung Uniks dan Hotel di Kabupaten Kuantan Singingi (Kuansing) belum terlihat. Selain itu, peran humas Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi melalui Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi sebagai penyalur informasi belum

berjalan dengan semestinya. Sebagaimana yang diketahui, peran humas dimulai dari penemuan fakta, perencanaan, aksi, komunikasi, dan evaluasi terutama berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat akan informasi. Fungsi humas disini yaitu untuk mengkomunikasikan dan menginformasikan kepada publik tentang rencana kerja, kinerja, dan pencapaian hasil yang dilakukan pemerintah. Serta menjalin hubungan yang harmonis dengan berbagai pihak. Fungsi humas pemerintah Kabupaten Kuansing juga untuk membuat opini baru dan menyerap aspirasi dari reaksi publik.

**Gambar 1.3. Masyarakat Kenegerian Taluk Demo Bangunan Tiga Pilar**



Sumber : m.halloriau.com

**Gambar 1.4. Bupati Kuansing Jelaskan Persoalan Pemerintahan Kepada Tokoh Adat**



Dari penjabaran diatas, masih ditemukan beberapa kendala komunikasi dalam proses penyelesaian permasalahan pembangunan gedung Uniks dan pengoperasian Hotel Kuansing di Kabupaten Kuantan Singingi yang dipertanyakan oleh masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi terkait kejelasan anggaran yang telah digunakan untuk pembangunan kedua gedung tersebut, mengingat saat ini beredar opini bahwa pembangunan gedung Uniks dan gedung Hotel Kuansing telah memakan biaya APBD yang besar dan kondisi saat ini pembangunan kedua gedung tersebut terbengkalai dan kelanjutan pembangunan belum menemukan kejelasan. Permasalahan kejelasan anggaran ini telah disampaikan masyarakat yang diwakili oleh Kepala Tokoh Adat yang diterima langsung oleh Bupati dan Wakil Bupati Kuantan Singingi. Bupati dan Wakil Bupati Kuantan Singingi sudah menjelaskan secara langsung kepada Kepala

Tokoh Adat terkait perkembangan permasalahan kelanjutan pembangunan dan pengoperasian kedua gedung tersebut, tetapi pada faktanya masyarakat masih belum cukup puas terkait penjelasan yang disampaikan oleh Bupati dan Wakil Bupati Kuantan Singingi tersebut, sehingga dikhawatirkan akan muncul kembali opini publik lainnya yang dapat merebak di masyarakat dengan cepat dan dikhawatirkan akan memunculkan konflik berkepanjangan terkait permasalahan tersebut.

Dari hasil wawancara dan observasi awal yang dilakukan peneliti, ditemukan beberapa kendala yang kerap ditemui oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi dalam menjalankan fungsi dan peran humas, seperti kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) dan masih kurangnya partisipasi masyarakat dalam mengakses informasi yang disediakan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi melalui situs resmi Kabupaten Kuantan Singingi hingga Radio Daerah yang dikelola langsung oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi.

Adapun struktur organisasi dalam tubuh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

Untuk itu, dalam hal ini sangat dituntut peran dan fungsi Humas, yang dalam penelitian ini diwakili oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi sebagai juru bicara pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi agar dapat meredam dan mencegah munculnya opini publik lainnya terkait kejelasan kelanjutan pembangunan gedung Uniks dan pengoperasian gedung Hotel Kuansing.

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dijelaskan diatas serta permasalahan yang ditemukan, maka penulis tertarik untuk meneliti : **“Implementasi Fungsi Humas dalam Menanggapi Opini Publik Tentang Permasalahan Gedung Uniks Dan Hotel Kuansing”**. Studi kasus yang penulis ambil yaitu deskriptif kualitatif di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi.

### **B. Identifikasi Masalah Penelitian**

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

1. Terbatasnya jumlah sumber daya manusia (SDM) humas
2. Humas kurang dalam melakukan koordinasi kepada pihak terkait
3. Humas belum melakukan komunikasi dua arah sehingga umpan balik dari masyarakat belum terjadi.

### **C. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka perlu diadakan fokus penelitian yang dimaksudkan untuk memperjelas permasalahan yang diteliti terfokus dan mendalam mengingat luasnya permasalahan yang ada. Penelitian ini memfokuskan pada implementasi fungsi Humas Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi dalam menanggapi opini publik tentang permasalahan pembangunan gedung Uniks dan Hotel Kuansing.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah yang dapat ditarik dalam penelitian ini, sebagai berikut: Bagaimana implementasi fungsi Humas Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi dalam menanggapi opini publik tentang permasalahan gedung Uniks dan Hotel Kuansing?

### **E. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang ingin diperoleh dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bentuk implementasi fungsi Humas Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi dalam menanggapi opini publik tentang permasalahan pembangunan gedung Uniks dan Hotel Kuansing.

## 2. Manfaat Penelitian

### a. Manfaat teoritis

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan literature bagi pengembangan ilmu komunikasi khususnya konsentrasi Humas yaitu tentang implementasi fungsi Humas Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi dalam menanggapi opini publik tentang permasalahan pembangunan gedung Uniks dan Hotel Kuansing.
- 2) Sebagai masukan untuk para akademisi, khususnya mahasiswa jurusan ilmu komunikasi dan untuk kepentingan lainnya dengan maksud melakukan penelitian sejenis terhadap bentuk sosialisasi kehumasan.

### b. Manfaat Praktis

- 1) Sebagai bahan pemikiran penulis terhadap jurusan ilmu komunikasi di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.
- 2) Sebagai syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Kajian Literatur

##### 1. Hubungan Masyarakat

Dilihat dari asal kata *public* dan *relations* maka *public relations* dapat diartikan hubungan-hubungan antar publik. Dengan adanya kata antar disini, menunjukkan adanya banyak publik yang harus melakukan hubungan tersebut, dan arena publiknya banyak, maka menandakan banyaknya hubungan.

Sedangkan definisi menurut para ahli terdapat berbagai variasi, diantaranya:

- a) Menurut Cultip, Center, dan Broom (2006:6) menyebutkan *Public Relations* adalah Fungsi manajemen yang menyatakan, membentuk dan memelihara hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dengan berbagai macam publik, dimana hal tersebut dapat menentukan sukses atau gagalnya organisasi.
- b) Menurut Howard Bonham, *Public Relations* merupakan suatu seni untuk menciptakan pengertian public terhadap suatu organisasi. "Menurut Frank Jefkins, *Public Relations* adalah merupakan keseluruhan bentuk komunikasi yang terencana, baik itu keluar maupun kedalam, yakni antara suatu organisasi dengan publiknya dalam rangka mencapai tujuan yang spesifik atas dasar adanya saling pengertian.
- c) Menurut Grunig mengembangkan definisi tersebut menjadi manajemen komunikasi antara organisasi dan publiknya.

Ngurah (1999) menyimpulkan bahwa pengertian PR sesungguhnya adalah:

“Relations with public. Ketika organisasi berbicara relations with public, maka harus dipahami pula bahwa masing-masing pihak yang sedang membangun hubungan memiliki kepentingan. Organisasi memiliki kepentingan, begitu juga dengan publik. Hubungan yang ada di dalamnya harus terlaksana dengan baik, demikian juga dengan dunia luar karena organisasi mengandung arti: ia harus utuh, bersatu dan harmonis dalam mencapai tujuan. Hubungan kedua belah pihak akan berjalan harmonis bila masing-masing dapat saling mempertimbangkan kepentingan pihak lain.”

Aktivitas *Public Relations* sehari-hari adalah menyelenggarakan komunikasi timbal balik antara pihak lembaga dan pihak publik, yang bertujuan untuk menciptakan saling pengertian dan dukungan bagi tercapainya suatu tujuan tertentu, kebijakan kegiatan-kegiatan demi kemajuan lembaga atau citra positif lembaga bersangkutan. Dengan demikian fungsi *public relations* adalah memelihara, mengembangkan, mempertahankan adanya komunikasi timbal balik yang diperlukan dalam menangani maupun mengatasi masalah yang muncul atau meminimalkan munculnya masalah. Humas juga berfungsi menumbuhkan hubungan baik antara segenap komponen pada suatu organisasi/lembaga dalam rangka memberikan pengertian, menumbuhkan motivasi dan partisipasi.

a. Peran dan Fungsi *Public Relations*

Peranan *public relations* dalam suatu lembaga atau organisasi dapat menjadi empat peran, yakni:

- 1) Sebagai komunikator atau penghubung antara organisasi atau lembaga yang diwakili dengan publiknya
- 2) Membina *relationship*, yaitu berupaya membina hubungan yang positif dan saling menguntungkan dengan pihak publiknya.
- 3) Peranan *back up management*, yakni sebagai pendukung dalam fungsi manajamen organisasi atau perusahaan.
- 4) Membentuk *corporate image*, artinya peranan public relations berupaya menciptakan citra bagi organisasi atau lembaganya.

Dalam aktivitasnya untuk menyentuh seluruh lapisan masyarakat pada pelayanan informasi publik, pemerintah mengandalkan peran dari humas pemerintah (Dozier dan Broom, 1995). Peran praktisi *Public Relations* sebagai fasilitator komunikasi adalah bertindak sebagai perantara dan membantu manajemen dengan menciptakan kesempatan-kesempatan untuk mendengar apa kata publiknya dan menciptakan peluang agar publik mendengar apa yang diharapkan manajemen.

Telah banyak diungkapkan, penelitian mengenai peran *Public Relations* penting karena penelitian tentang peran memungkinkan untuk menghubungkan pekerjaan *Public Relations* dengan identifikasi lebih luas dari seberapa baik departemen humas yang terstruktur dalam organisasi (Dozier *et al.*, 1995), sementara itu Holtzhausen, Petersen, dan Tindall (dalam Boudreaux, 2005) mendefinisikan peran sebagai tindakan berulang yang dilakukan untuk menetapkan sistem praktik atau model.

Penelitian terdahulu mengenai peran *Public Relations* oleh Dozier dan Broom (1995), menghasilkan empat peran *Public Relations* yang sampai saat ini masih relevan untuk dipakai dalam penelitian ini dan kemudian oleh mereka pula tahun 1992 dibagi kembali peran tersebut menjadi dua bagian, yaitu peran sebagai *Public Relations (communication manager role)* yakni sebagai fasilitator komunikasi.

Peran praktisi *Public Relations* bertindak sebagai perantara dan membantu manajemen dengan menciptakan kesempatan-kesempatan untuk mendengar apa kata publiknya dan menciptakan peluang agar publick mendengar apa yang diharapkan manajemen (Dozier and Broom, 1995). Toth mendefinisikan peran ini adalah sebagai pendengar yang peka dan *broker* (perantara), *interpreter*, dan mediator komunikasi antara organisasi dan publiknya (Boudreaux, 2005). Menurut Cutlip *et al* dalam bukunya:

“Peran ini juga menjaga komunikasi dua arah dan memfasilitasi komunikasi dengan menyingkirkan rintangan dalam hubungan dan menjaga agar saluran komunikasi tetap terbuka. Selain itu bertindak sebagai sumber informasi dan juru komunikasi antara organisasi dan publik. Tujuannya adalah memberi informasi yang dibutuhkan oleh baik itu manajemen maupun publik untuk membuat keputusan demi kepentingan bersama.” (Cutlip et al., 2006).

#### b. Tujuan *Public Relations*

Tujuan *public relations* untuk mempengaruhi publiknya, antara lain, sejauh mana mereka mengenal dan mengetahui kegiatan lembaga atau organisasi yang diwakili tersebut tetap pada posisi pertama, dikenal dan disukai. Dan posisi publik

kedua mengenal dan tidak menyukai itu, maka pihak *public relations* berupaya melalui proses teknik *public relations* tertentu untuk dapat merubah pandangan publik menjadi menyukai. Pada posisi publik ketiga membutuhkan.

Hubungan masyarakat (Humas) belum memiliki definisi mutlak ketidaksepakatan tersebut disebutkan oleh : pertama, beragamnya definisi *public relations* yang telah dirumuskan baik oleh para pakar maupun professional humas didasari perbedaan sudut pandang mereka terhadap pengertian humas. Kedua, perbedaan latar belakang, misalnya definisi yang dilontarkan oleh kalangan akademisi perguruan tinggi tersebut akan lain bunyinya dengan apa yang di ungkapkan oleh kalangan praktisi. Ketiga, adanya indikasi baik teoritis maupun praktis bahwa kegiatan *public relations* atau kehumasan itu bersifat dinamis dan fleksibel terhadap perkembangan dinamika kehidupan masyarakat yang mengikuti kemajuan zaman khususnya memasuki era globalisasi dan millennium ketiga saat ini.

## **2. Humas Pemerintah**

Lembaga atau instansi tentu ingin berhasil mencapai tujuannya, keberhasilan tersebut tidak dapat dicapai hanya berdasarkan kemampuan yang ada pada lembaga itu saja. Disamping itu perlu adanya pengertian, penerimaan, dan keikutsertaan publiknya (internal maupun eksternal). Adanya unit kehumasan pada setiap instansi pemerintah merupakan suatu keharusan fungsional dalam rangka penyebaran tentang aktivitas instansi tersebut baik ke dalam maupun keluar yaitu kepada masyarakat pada umumnya.

Humas merupakan suatu alat untuk memperlancar jalannya interaksi serta penyebaran informasi melalui pers, radio, televisi, dan media lainnya. Singkatnya, humas sebagai komunikator mempunyai fungsi ganda yaitu: keluar memberikan informasi kepada khalayak sesuai dengan kebijaksanaan instansinya dan ke dalam wajib menyerap reaksi dari khalayak untuk kepentingan instansinya.

Hubungan dengan masyarakat di pemerintah perlu sekali diadakan penelitian-penelitian tentang opini publik terhadap instansi-instansi itu secara keseluruhan. Sebagai humas pemerintahan, berbagai kegiatan yang perlu diperhatikan antara lain membina pengertian pada khalayak/publik terhadap kebijaksanaan pimpinan termasuk pemberian dan pelayanan informasi, menyelenggarakan dokumentasi kegiatan-kegiatan pokok instansi pemerintah terutama menyangkut publikasi, memonitor dan mengevaluasi tanggapan dan pendapat masyarakat, mengumpulkan data dan informasi yang datang dari berbagai sumber, bentuk produk humas yang dihasilkan seperti majalah, bulletin, *press release*, poster, folder, pamphlet, selebaran, dan lain-lain.

Menurut John D. Millet dalam bukunya, *Management Public Service the Quest For Effective Performance*, yang artinya Humas PR dalam instansi/lembaga pemerintahan terdapat beberapa hal untuk melaksanakan tugas utamanya, yaitu :

1. Mengamati dan mempelajari tentang hasrat, keinginan-keinginan dan aspirasi yang terdapat dalam masyarakat (*learning about public desires and aspiration*).

2. Kegiatan memberikan nasihat atau sumbang saran untuk menanggapi apa yang sebaiknya dilakukan oleh instansi/ lembaga pemerintah seperti yang dikehendaki oleh pihak publiknya (*advising g the public about what is should desire*).
3. Kemampuan untuk mengusahakan terjadinya hubungan memuaskan yang di peroleh antara hubungan publik dengan para aparat pemerintahan (*ensuring statisfactory contact between public and government official*).
4. Memberikan penerangan dan informasi tentang apa yang telah diupayakan oleh suatu lembaga/ instansi pemerintahan yang bersangkutan (*informing and about what an agency is doing*).

Humas di pemerintah memiliki peranan yang penting. Humas pemerintah juga diharapkan dapat meningkatkan pelayanan dan pengelolaan informasi di setiap instansinya, serta mampu mendorong partisipasi masyarakat dalam mensukseskan berbagai program pemerintah yang hasilnya dapat dinikmati oleh publik. Lee *et al.* (2012) menjelaskan:

“Memberikan pelayanan publik merupakan hal yang paling penting dan diperlukan oleh Humas Pemerintah, tidak hanya sekedar mengatur strategi komunikasi yang efektif demi mewujudkan misi dari pemerintahan semata. Informasi publik merupakan salah satu aspek kunci untuk akuntabilitas pemerintah, praktisi humas pemerintah perlu membangun komunikasi eksternal dalam menyampaikan informasi publik yang dapat digunakan untuk memajukan kinerja pemerintahan itu sendiri.”

Bedasarkan Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 371/KEP/M.KOMINFO/8/2007 tentang Kode Etik Hubungan Masyarakat Pemerintahan, yang dimaksud dengan Humas pemerintah adalah segenap tindakan yang dilakukan oleh suatu instansi/perusahaan dalam usaha membina hubungan yang harmonis dengan khalayak internal dan eksternal dan membina martabat instansi/pemerintahan dalam pandangan khalayak internal dan eksternal guna memperoleh pengertian, kepercayaan, kerjasama, dan dukungan dari khalayak internal dan eksternal dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya. Tujuan dari humas pemerintahan adalah:

- 1) Membina hubungan yang harmonisasi antara lembaga pemerintah atau BUMN dan BUMD dengan khalayak internal dan eksternal.
- 2) Memperoleh pengertian, kepercayaan, kerjasama, dan dukungan dari khalayak internal dan eksternal.
- 3) Membina martabat instansi atau pemerintahan dalam pandangan khalayak internal maupun eksternal.

Adapun peran humas pemerintahan adalah sebagai berikut:

- 1) Mengamankan berbagai macam kebijakan pemerintah
- 2) Memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu menyebarluaskan informasi dengan tujuan untuk meyakinkan masyarakat.
- 3) Menerima atau menampung informasi dari masyarakat.
- 4) Menjadi komunikator aktif dalam rangka komunikasi dua arah.
- 5) Ikut serta dalam menciptakan iklim untuk mengamankan politik pembangunan.

Berdasarkan fungsinya, Humas memiliki fungsi sebagai berikut (Cutlip, 2011):

- a. *Publicity*. Publisitas adalah informasi yang didapat dari sumber lain yang digunakan oleh media karena memiliki nilai berita. Kebanyakan dari berita dan informasi dalam sebuah media bersumber dari Humas. Dalam menempatkan suatu pesan dan media, merupakan metode yang tidak dapat dikontrol, sebabnya adalah karena narasumber tersebut tidak membayar kepada media. Salah satu contoh media untuk menjalankan fungsi kehumasan ini adalah press release.
- b. *Advertising*. Iklan merupakan suatu metode penempatan pesan pada media yang dapat dikontrol, karena biasanya seorang humas membayar kepada media. Iklan adalah informasi yang ditempatkan pada suatu media oleh sponsor tertentu dengan cara membayar untuk tempat dan waktu.
- c. *Press Agency*. Agen pers adalah pembuatan cerita dan acara yang bernilai berita, untuk menarik perhatian publik lebih dari sekedar pengertian dari publik. Dalam melakukan kegiatannya, Humas menggunakan publisitas sebagai tujuan utama. Tujuannya adalah supaya media datang dengan sendirinya meliput acara atau informasi yang dimiliki.
- d. *Public Affairs*. *Public Affairs* adalah bagian khusus Humas yang membangun dan memelihara hubungan dengan pemerintah dan masyarakat di sekitar, untuk mempengaruhi kebijakan publik. Dalam hal ini tanggung jawab humas meliputi hubungan dengan pemerintah baik pusat dan daerah, hubungan dengan masyarakat sekitar, komite publik serta badan/lembaga yang berwenang.

- e. *Issue Management*. Manajemen isu adalah tindakan mengantisipasi, mengidentifikasi, mengevaluasi serta merespons isu kebijakan publik yang mempengaruhi hubungan perusahaan atau organisasi publiknya. Tujuannya adalah untuk melindungi pasar, mengurangi resiko, menciptakan kesempatan dan membuat citra organisasi yang menguntungkan bagi kedua belah pihak, yaitu bagi organisasi sendiri dan bagi para pemegang saham. Media untuk manajemen isu ini dapat dilakukan dengan monitor media massa, membuat forum diskusi atau merespons isu publik pada surat pembaca dan surat kabar.
- f. *Lobbying*. *Lobbying* merupakan bagian khusus Humas yang menciptakan dan memelihara hubungan khususnya dengan pemerintah yang bertujuan untuk mempengaruhi pembuatan undang-undang dan peraturan. Pada prakteknya, kegiatan ini harus terkait dengan usaha humas lainnya di luar pemerintah. Untuk kegiatan lobi ini dibutuhkan media komunikasi yang canggih seperti internet, printer berkecepatan tinggi, serta mesin faksimili.
- g. *Investor relations*. Bagian ini merupakan bagian khusus humas perubahan yang menciptakan dan memelihara hubungan saling menguntungkan dengan para stakeholder dan pihak lain dalam konteks keuangan. Tujuannya adalah untuk memperluas nilai pasar, sehingga tanggung jawab investor antara lain mengikuti trend pasar, menyediakan informasi untuk keuangan publik, merespons permintaan terhadap informasi keuangan. Laporan tahunan, laporan via e-mail dan website

merupakan media utama menyampaikan informasi secara cepat kepada analisis keuangan, wartawan keuangan dan para investor.

- h. *Development. Development* adalah bagian khusus Humas pada suatu organisasi non-profit yang menciptakan dan memelihara hubungan dengan para donor dan anggota dengan tujuan untuk keamanan keuangan dan dukungan sukarelawan.

Menurut Effendy, dalam bukunya "*Hubungan Masyarakat suatu Komunikologis*" (2006) fungsi humas adalah sebagai berikut:

1. Menunjang kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan organisasi.
2. Membina hubungan harmonis antara organisasi dengan publik internal dan eksternal.
3. Menciptakan komunikasi dua arah dengan menyebarkan informasi dari organisasi kepada publiknya dan menyalurkan opini publiknya kepada organisasi.
4. Melayani publik dan menasehati pimpinan organisasi demi kepentingan umum.
5. Operasionalisasi dan organisasi Humas adalah bagaimana membina hubungan harmonis antara organisasi dengan publiknya, untuk mencegah terjadinya rintangan psikologis, baik yang ditimbulkan dari pihak organisasi maupun dari pihak publiknya.

Fungsi humas sangatlah penting untuk meningkatkan kinerja pemerintah daerah dalam menyebarkan informasi-informasi kebijakan publik atau masyarakat. Humas berperan menjembatani antara kepentingan pemerintah dan

masyarakat daerah di satu pihak dengan pihak-pihak lain dalam meningkatkan kinerja pembangunan di masyarakat dalam penyebaran informasi kebijakan publik. Humas merupakan ujung tombak penyelenggara informasi pemerintah di daerah.

Tugas pokok dan fungsi Humas yaitu:

- 1) Berupaya memberikan penerangan dan informasi kepada masyarakat tentang pelayanan masyarakat (*public service*). Kebijaksanaan, serta tujuan yang akan dicapai oleh pihak pemerintah dan melaksanakan program kerja pembangunan tersebut.
- 2) Mampu menanamkan keyakinan dan kepercayaan, serta mengajak masyarakat dalam partisipasinya untuk melaksanakan program pembangunan berbagai bidang, seperti sosial, ekonomi, hukum, politik, serta menjaga stabilitas keamanan ketertiban nasional.
- 3) Keterbukaan dan kejujuran dalam memberikan pelayanan serta pengabdian dari aparatur pemerintah bersangkutan perlu dijaga atau dipertahankan dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya masing-masing secara konsisten serta professional.

Selain itu fungsi pokok Humas Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kuantan Singingi pada dasarnya sebagai berikut:

- 1) Mengamankan kebijakan dan program kerja pemerintah yang diwakilinya.
- 2) Memberikan pelayanan, menyebarluaskan pesan-pesan dan informasi mengenai kebijaksanaan, hingga mampu mensosialisasikan program-program pembangunan, baik secara rasional maupun daerah kepada masyarakat.

- 3) Menjadi komunikator sekaligus mediator yang proaktif dalam upaya menjembatani kepentingan instansi pemerintah di suatu pihak dan menampung aspirasi atau opini publik (masyarakat), serta memperhatikan keinginan-keinginan masyarakat di lain pihak.
- 4) Berperan secara aktif dalam menciptakan iklim yang kondusif dan dinamis demi mengamankan stabilitas dan program pembangunan, baik dalam jangka waktu pendek maupun panjang.

Tugas pokok dan fungsi Humas Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi terkait pembangunan Gedung Uniks dan Hotel Kuansing yaitu:

- 1) Humas sebagai penyambung lidah antara Pemerintah dan masyarakat
- 2) Membuat opini baru yang baik tentang Pemerintah Daerah
- 3) Menyebarkan informasi untuk meyakinkan masyarakat bahwa permasalahan pembangunan Gedung Uniks dan Hotel Kuansing sedang dalam proses penanganan

Fungsi humas pemerintah lainnya adalah:

- 1) Memelihara penduduk agar tahu jelas mengenai kebijakan lembaga beserta kegiatan sehari-hari.
- 2) Memberikan kesempatan kepada mereka untuk menyatakan pandangan mengenai proyek baru yang penting sebelum lembaga mengambil keputusan.
- 3) Memberi penerangan kepada penduduk sebagai cara pelaksanaan system pemerintah daerah mengenai hak-hak dan tanggung jawab mereka.
- 4) Mengembangkan rasa bangga sebagai warga negara.

(Menurut S. Blacken Melvin L. Sahrpo, dalam buku *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi*, 1983:8).

“Dengan singkat dapat dikatakan bahwa fungsi PR dalam pemerintahan adalah memelihara, mengembang-tumbuhan, mempertahankan adanya komunikasi timbal balik yang diperlukan dalam menangani, mengatasi masalah yang muncul, atau meminimalkan munculnya masalah. PR bersama-sama mencari dan menemukan kepentingan organisasi yang mendasar, dan menginformasikan kepada semua pihak yang terkait dalam menciptakan adanya saling pengertian yang didasarkan pada kenyataan, kebenaran dan pengetahuan yang jelas dan lengkap dan perlu diinformasikan secara jujur, jelas dan objektif.”

Menurut Lattimore (2010), Fungsi paling dasar humas dalam pemerintahan adalah membantu menjabarkan dan mencapai tujuan program pemerintahan, meningkatkan sikap responsif pemerintah, serta memberi publik informasi yang cukup untuk dapat melakukan pengaturan diri sendiri.

Menurut Moore (2004) Peranan Humas pemerintah adalah:

“Untuk memberikan sanggahan mengenai pemberitaan yang salah dan merugikan pemerintah, dan mengkomunikasikan atau menginformasikan berbagai kebijakan pemerintah kepada masyarakat. Hal ini bertujuan untuk memberikan citra positif pemerintah daerah tersebut dimata publiknya. Pentingnya peran humas instansi dan lembaga pemerintah dalam masyarakat modern yaitu dalam melakukan kegiatan-kegiatan dan operasinya di berbagai

tempat dan berbagai bidang. Teknik yang digunakan dalam humas pemerintah tidak ada bedanya dengan teknik yang digunakan humas di bidang lain yaitu penyampaian informasi dan komunikasi.”

Peran humas dalam pemerintahan daerah Kabupaten Kuantan Singingi sangat penting, karena setiap bidang yang ada di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi mempunyai tujuan-tujuan yang nantinya akan ber *effect* pada citra pemerintahan itu sendiri, seperti bagian dokumentasi, media, dan masih banyak bagian lainnya yang mana satu sama lain akan saling mendukung dan bekerja sama.

Humas Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi menggunakan media massa dalam menyampaikan informasi, dengan membuat situs resmi Kabupaten Kuantan Singingi yaitu: [www.Kuansing.go.id](http://www.Kuansing.go.id), dan humas juga menjalin beberapa kerjasama dengan media-media lokal maupun nasional.

### **3. Arti Penting Humas dan Kehumasan**

#### **a. Arti Penting Humas**

Keberadaan humas sangat dibutuhkan dan penting untuk membangun dan menjaga adanya saling pengertian antar organisasi dengan *stakeholder* dan masyarakat umum, dengan tujuan mengangkut tiga hal yaitu reputasi, citra dan komunikasi mutual *benefit relationship*. Untuk berkomunikasi dengan publik, Humas juga mendekatkan diri melalui media, baik melalui iklan, media sosial, ataupun dengan menyediakan informasi mengenai perkembangan organisasi terkini.

Tidak hanya itu, Humas perlu juga menyediakan layanan informasi berupa *Contact Center* yang di peruntukkan bagi *stakeholder* ataupun masyarakat umum yang ingin menyampaikan keluhan dan pertanyaannya di bidang layanan organisasi. Humas berfungsi untuk mengetahui dan mengevaluasi opini-opini publik yang berkaitan dengan organisasi, serta memanfaatkan komunikasi sebagai media untuk memberikan informasi yang sesuai dengan fakta, disampaikan dengan cara-cara yang baik dan benar untuk mengarahkan opini publik ke arah yang diharapkan. Tidak hanya itu saja, humas bisa berfungsi sebagai marketing yang harus “jualan” apa yang dipunyai organisasi. Fungsi *marketing* sangat kental pada humas sebagai komunikasi massa. Produk-produk yang dimiliki disampaikan ke masyarakat, melalui strategi komunikasi tujuannya supaya masyarakat tahu ada produk yang dikerjakan sehingga masyarakat tahu kinerja organisasi tersebut. Jadi upaya-upaya yang dilakukan humas ada dua, yaitu menjaring opini publik dan *marketing*.

Hal tersebut sesuai dengan kegiatan dan kemampuan yang harus dimiliki oleh divisi *Public Relations* dalam rangka menunjang pelaksanaan dari tugas dan fungsinya, kegiatan yang harus dilakukan dalam sebuah instansi pemerintahan yaitu:

1. Kemampuan untuk membangun dan membina saling pengertian antara kebijaksanaan dari pihak pimpinan instansi/lembaga dengan publik internal dan eksternal.
2. Sebagai pusat pelayanan dan pemberian informasi atau narasumber berita baik berasal dari instansi/lembaga maupun berasal dari pihak publiknya.

3. Melakukan pendokumentasian dari setiap kegiatan publikasi dan peristiwa ajang khusus acara penting (*special events*) di lingkungan instansi/lembaganya, baik yang disimpan (dokumentasi) dalam bentuk media cetak maupun elektronik.
4. Mengumpulkan data dan informasi yang berasal dari berbagai sumber khususnya yang berkaitan dengan kepentingan bagi instansi/lembaga atau opini publik yang berkembang sebagai upaya penelitian dan keperluan untuk menganalisis serta pengembangan rencana dan program kerja yang akan datang.
5. Kemampuan menciptakan produk-produk publikasi Humas seperti *news clipping, speech writing concept, news release, press release, internal pr magazine, brochure, company profile da annual report publications.*

Sedangkan kemampuan yang harus dimiliki Humas Pemerintah untuk menjalankan tugas pemerintah tersebut hendaklah seorang humas pemerintah harus memiliki kemampuan sebagai berikut:

1. Mengamati dan menganalisis setiap persoalan yang menjadi kepentingan instansi dan *stakeholders*-nya.
2. Harus mampu melakukan komunikasi dua arah yang mendukung kedua belah pihak.
3. Mempengaruhi dan menciptakan opini publik yang menguntungkan bagi instansinya.
4. Mampu menjalin hubungan yang baik dan kerjasama yang didasari dengan rasa saling percaya dengan semua pihak yang terkait.

## b. Arti Penting Kehumasan

Kehumasan adalah bagian dari kajian ilmu komunikasi. Karena merupakan bagian dari ilmu komunikasi maka kajian kehumasan akan selalu dipandang dari perspektif induk ilmunya yaitu berkomunikasi. Dalam hal ini, yang melakukan komunikasi adalah organisasi.

Grunig menyatakan bahwa *Public Relations* atau Humas adalah *the management of communication between an organization and its publics* (Humas adalah kegiatan manajemen komunikasi antara sebuah organisasi dengan berbagai macam publiknya). Dalam pengertian yang cukup singkat dan sederhana tersebut, ada beberapa kata kunci yang cukup penting, yaitu:

- 1) Manajemen,
- 2) Komunikasi,
- 3) Organisasi, dan
- 4) Publik.

Empat kata kunci inilah yang selanjutnya merupakan elemen dasar untuk memahami semua kegiatan kehumasan. Keberadaan unit kehumasan (Hubungan Masyarakat) di sebuah lembaga atau instansi milik pemerintah merupakan keharusan secara fungsional dan operasional dalam upaya menyebarluaskan atau untuk mempublikasikan tentang suatu kegiatan atau aktivitas instansi bersangkutan yang ditujukan baik untuk hubungan masyarakat kedalam maupun kepada masyarakat luar pada umumnya. Humas merupakan suatu alat atau saluran untuk memperlancar jalannya interaksi dan penyebaran informasi mengenai publikasi

pembangunan nasional melalui kerjasama dengan pihak pers, media cetak atau elektronik dan hingga menggunakan media tradisional lainnya.

#### 4. Opini Publik

Dalam hal ini berdasarkan etimologi “*etymology* : ilmu tentang asal kata” Opini publik ialah terjemahan dari kosa kata bahasa inggris yakni *Public opinion*. Ditinjau dari sudut asal katanya “*Etymology*” *Public Opinion* berasal dari bahasa latin yakni *opinary* dan *Publicus*. Adapun *Opinary* berarti berfikir atau menduga, dalam bahasa inggris juga mengandung arti *option and hope* yang juga berasal dari bahasa latin yakni *optio*, sedangkan *publicus* mempunyai arti milik masyarakat luas.

Menurut Moore (2004) menjelaskan opini publik adalah ungkapan keyakinan yang menjadi pegangan bersama diantara para anggota sebuah kelompok atau publik, mengenai suatu masalah kontroversial yang menyangkut kepentingan umum. Opini publik dalam konteks komunikasi, merupakan hasil dari proses penyampaian pesan yang secara kolektif (publik) di respon karena perhatian yang sama terhadap isi pesan (*Issue*) yang disampaikan. Opini publik merupakan hasil tindakan komunikasi yang berjalan secara linier, karena saluran yang digunakan adalah komunikasi massa/media massa. Tanpa media (massa) kecil kemungkinan terjadinya opini publik. Menurut Moore (2004) dalam bukunya:

“Respon atau efek yang wujudnya opini publik tersebut merupakan konfirmasi atau penegasan (setuju/tidak setuju, suka/tidak suka) terhadap isu yang disampaikan kepada masyarakat melalui berbagai cara (interview atau

angket/survey). Munculnya opini publik umumnya distimulasi oleh sebuah kebijakan publik atau kepentingan umum di sebuah pemerintahan “demokratis.” Pengertiannya pun tersirat pada permasalahan yang dilontarkan, yaitu respon berwujud pendapat.”

Berdasarkan tahapan pembentukan opini publik, karakteristik opini publik dapat dijabarkan sebagai berikut (Dan, 1989):

- 1) Mempunyai isi. Opini adalah tentang sesuatu. Publikasi atas konflik yang berpotensi menjadi isu merupakan isi dari sebuah opini. Dengan kata lain opini adalah respon aktif yang bermuatan isu atau kabar angin atau apapun itu tentang suatu masalah.
- 2) Opini publik mempunyai arah. Sejak proses pembentukan opini publik dimulai, opini publik secara alami akan mengarah (diarahkan atau tidak) pada sebuah keputusan final atas opini publik tersebut, seperti percaya-tidak percaya tentang sosok pemimpin dalam pemilu, mendukung-menentang diterapkannya Undang-Undang Pornografi.
- 3) Intensitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) merupakan keadaan tentang tingkatan atau ukuran. Dalam ranah opini publik, intensitas dapat diartikan sebagai ukuran ketajaman terhadap isu seperti kuat, sedang atau lemah. Semakin kuat isu maka opini publik yang terbentuk akan semakin mengerucut pada sebuah keputusan atau isu tersebut.
- 4) Konflik dan kontroversi selalu menandai munculnya opini publik. Seperti yang dipaparkan dalam tahapan pembentukan opini publik, segala bentuk

isu (perselisihan, permasalahan, pertentangan) yang terpublikasikan dan sifatnya kontroversial adalah permulaan dari pembentukan opini publik.

- 5) Volume. Penyebaran opini ada berdasarkan kenyataan bahwa kontroversi itu menyentuh semua orang yang merasakan konsekuensi langsung dan tidak langsung.
- 6) Persistensi. Kepastian atau ketetapan tentang masa berlangsungnya isu karena disamping itu opini pun perlu diperhitungkan. Opini publik sebagai proses yang terus berlangsung, pernyataan tentang bagaimana opini publik tentang suatu masalah harus selalu spesifik bagi waktu dan tempat tertentu. Biasanya opini publik bersifat tetap.
- 7) Kekhasan. Isu yang khas memunculkan opini publik. Berdasarkan pemaparan teori opini publik di atas, dapat disimpulkan bahwa opini publik merupakan sebuah kegiatan kolektif yang menghasilkan consensus mengenai sesuatu hal. Di mana opini publik terbentuk melalui empat tahapan pembentukan dan memiliki karakteristik-karakteristik yang menandainya. Selain itu, opini membutuhkan media publikasi agar dapat berakhir sebagai opini publik.

## **5. Hubungan Humas / Kehumasan dengan Opini Publik**

Keberadaan humas dalam suatu organisasi terutama difungsikan untuk menunjang fungsi manajemen organisasi untuk mencapai tujuan bersama. Adanya berbagai kemajuan telah mengakibatkan terjadinya pembaruan dalam masyarakat. cara hidup masyarakat yang semakin modern dan semakin terspesialisasi dalam

bidang-bidang tertentu, semakin mempengaruhi fungsi tersebut. Humas dituntut kemampuannya untuk mengkoordinasikan atau mengelola pemanfaatan sumber daya organisasi untuk penyelenggaraan komunikasi dua arah antara organisasi dengan publik. Fungsi humas yaitu : a) Menunjang aktivitas utama manajemen dalam mencapai tujuan bersama (fungsi melekat pada manajemen lembaga/organisasi); b) Membina hubungan yang harmonis antara badan/organisasi dengan publiknya yang merupakan khalayak umum; c) Mengidentifikasi segala sesuatu yang berkaitan dengan opini, persepsi dan tanggapan masyarakat terhadap badan/organisasi yang diwakilinya, atau sebaliknya; d) Melayani keinginan publiknya dan memberikan sumbang saran kepada pimpinan manajemen demi tujuan dan manfaat bersama; e) Menciptakan komunikasi dua arah timbal balik, dan mengatur arus informasi, publikasi serta pesan dari badan/organisasi ke publiknya atau sebaliknya, demi tercapainya citra positif bagi kedua belah pihak.

Pelaksanaan humas di sebuah organisasi diperlukan kegiatan manajemen untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal menyampaikan informasi maupun aspirasi kepada pimpinan organisasi lalu humas akan mengelompok kan segala masukan dari masyarakat, termasuk dengan menanggapi opini publik yang beredar di masyarakat sebagaimana sesuai dengan fungsi humas tersebut. hal tersebut diharapkan dapat menimbulkan proses komunikasi dua arah dan ada timbal balik serta demi tercapainya citra positif bagi kedua belah pihak.

Humas merupakan suatu kegiatan bersama yang dilakukan organisasi dengan masyarakat dengan tujuan memperoleh pengertian, kepercayaan, penghargaan,

hubungan harmonis, serta dukungan (*goodwill*) secara sadar dan sukarela. Humas tidak terlepas dari adanya peran yang mendukung dalam keberhasilan pencapaian tujuan. Peran tersebut yaitu sebagai penghubung antara organisasi dengan masyarakat. pelaksanaan peran tersebut diukur dengan pemberian informasi kepada masyarakat atau pihak-pihak yang membutuhkan dan menyiapkan bahan-bahan yang akan dipublikasikan kepada masyarakat atau pihak-pihak yang membutuhkan.

Peran humas Pembina hubungan antara organisasi yang diwakili dengan pihak internal maupun eksternal di ukur dengan bentuk pendekatan yang dilakukan dalam menanggapi opini publik. Opini publik adalah kumpulan opini individu tentang masalah-masalah tertentu yang mempengaruhi sekelompok orang (masyarakat). Pendapat lain menyatakan bahwa opini publik mewakili suatu perjanjian, dan perjanjian tersebut dimulai dengan sikap masyarakat terhadap masalah yang menjadi tanda tanya. Peran humas sebagai penghubung organisasi dengan masyarakat (*communicator*) merupakan salah satu peran dimana humas tersebut menjadi suatu penghubung antara organisasi yang diwakilinya dengan publik diwujudkan dengan proses komunikasi. Kegiatan penyampaian pesan melibatkan beberapa aspek yaitu komunikator, pesan, media, komunikasi dan umpan balik (*feedback*).

Peran humas sebagai pendukung fungsi pembangun dan pencipta citra positif organisasi di ukur dengan membangun nama baik organisasi dalam hal pelayanan secara terbuka kepada masyarakat. Pelaksanaan peran humas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dilakukan dengan baik dapat mendukung

tercapainya tujuan organisasi secara efisien. Selain itu, dalam mempertimbangkan mengenai implementasi fungsi *public relations (PR)*, divisi Humas sebaiknya sudah menentukan apa saja objektif pemasarannya, memilih pesan *PR* yang ingin disampaikan, teliti dalam mengimplementasikan rencana, serta mengevaluasi hasil akhir.

Seorang *Public Relations Officer* di instansi/lembaga pemerintah tidak dapat ikut serta dalam menentukan kebijakan pemerintah dan ia harus mengikuti garis yang sudah ditentukannya kecuali bila di dalam kegiatan organisasi, *public relations* selalu akan mengetahui keputusan yang akan diambil dan sebab-sebabnya sebelum diumumkan. Dalam rangka menunjang pelaksanaan dari tugas dan fungsinya, kegiatan yang harus dilakukan sebagai berikut : 1) Kemampuan untuk membangun dan membina saling pengertian antara kebijaksanaan dari pihak pimpinan instansi/lembaga dengan publik internal dan eksternal; 2) Sebagai pusat pelayanan dan pemberian informasi atau narasumber berita baik berasal dari instansi/lembaga maupun berasal dari pihak publiknya; 3) Melakukan pendokumentasian dari setiap kegiatan publikasi dan peristiwa ajang khusus acara penting (*special events*) di lingkungan instansi/lembaganya, baik yang disimpan (dokumentasi) dalam bentuk media cetak maupun elektronik; 4) Kemampuan menciptakan produk-produk publikasi Humas seperti *news clipping, brochure, componu profile da annual report publications*, dan; 5) Mengumpulkan data dan informasi yang berasal dari berbagai sumber khususnya yang berkaitan dengan kepentingan bagi instansi/lembaga atau opini publik yang berkembang sebagai upaya penelitian dan keperluan untuk menganalisis serta pengembangan rencana

dan program kerja yang akan datang. Dalam kegiatan Humas yang terakhir dapat dijabarkan bahwa Humas harus memiliki kemampuan dalam menyaring dan meredam opini publik yang berkembang di masyarakat agar dapat mempengaruhi dan menciptakan opini publik yang menguntungkan bagi instansinya.

## **A. Defenisi Operasional**

### **1. Hubungan Masyarakat (Humas)**

Hubungan masyarakat (Humas) adalah fungsi manajemen dari sikap budi yang berencana dan berkesinambungan, yang dengan itu organisasi-organisasi dan lembaga-lembaga yang bersifat umum dan pribadi berupaya membina pengertian, simpati, dan dukungan dari mereka yang ada kaitannya atau yang mungkin ada hubungannya dengan jalan menilai pendapat umum diantara mereka, untuk mengorelasikan, sedapat mungkin, kebijaksanaan dan tata cara mereka, yang dengan informasi yang berencana dan tersebar luas, mencapai kerjasama yang lebih produktif dan pemenuhan kepentingan bersama yang lebih efisien. Karena *public relations* adalah fungsi manajemen dalam melaksanakan kegiatan komunikasi, maka pada dasarnya tujuan *public relations* adalah tujuan-tujuan komunikasi. Tujuan tersebut diimplementasikan ke dalam program-program *public relations*.

Humas (Hubungan Masyarakat) merupakan bidang atau fungsi tertentu yang diperlukan oleh setiap organisasi, baik itu organisasi yang bersifat komersial (perusahaan) maupun organisasi yang non-komersial. Mulai dari yayasan, perguruan tinggi, dinas militer, sampai dengan lembaga-lembaga pemerintah, bahkan pesantren pun memerlukan humas. Kebutuhan akan kehadirannya tidak

bisa dicegah, terlepas dari kata menyukai atau tidak, karena humas merupakan salah satu elemen yang menentukan kelangsungan suatu organisasi secara positif, arti penting humas sebagai sumber informasi terpercaya kian terasa pada era globalisasi dan banjir informasi seperti saat ini.

## 2. Peran dan Fungsi Humas

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

Peran humas sebagai pendukung fungsi pembangun dan pencipta citra positif organisasi diukur dengan membangun nama baik organisasi dalam hal pelayanan secara terbuka kepada masyarakat. Pelaksanaan peran humas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dilakukan dengan baik dapat mendukung tercapainya tujuan organisasi secara efisien. Selain itu, dalam mempertimbangkan mengenai implementasi fungsi humas, Divisi Humas sebaiknya sudah menentukan apa saja objektif pemasarannya, memilih pesan *PR* yang ingin disampaikan, teliti dalam mengimplementasikan rencana, serta mengevaluasi hasil akhir. Menurut Lattimore (2010) dalam bukunya,

“Peran humas dalam sebuah organisasi sangatlah penting. Dalam riset tentang kegiatan humas (*public relations*), ada dua peran besar yang secara konsisten

muncul dalam kegiatan humas yaitu peran sebagai teknisi mewakili seni dari humas seperti menulis, mengedit, mengambil foto, menangani produksi komunikasi, membuat event special, dan melakukan kontak telepon dengan media. Peran sebagai manajer berfokus pada kegiatan yang membantu organisasi dalam mengidentifikasi dan memecahkan masalah terkait humas. Manajer humas melaksanakan tiga peran, pertama sebagai pemberi penjelasan, yaitu orang yang bekerja sebagai konsultan untuk mendefinisikan masalah, menyarankan pilihan, dan memantau implementasi kebijakan. Kedua, sebagai fasilitator komunikasi, yaitu orang yang berada pada batas antara organisasi dengan lingkungannya yang menjaga agar komunikasi dua arah tetap berlangsung. Ketiga, sebagai fasilitator pemecahan masalah, yaitu orang yang bermitra dengan manajer senior untuk mengidentifikasi dan memecahkan masalah.”

### **3. Humas Pemerintah**

Humas pemerintahan memiliki kegiatan antara lain membina pengertian pada khalayak/publik terhadap kebijaksanaan pimpinan termasuk pemberian dan pelayanan informasi, menyelenggarakan dokumentasi kegiatan-kegiatan pokok instansi pemerintah terutama menyangkut publikasi, memonitor dan mengevaluasi tanggapan dan pendapat masyarakat, mengumpulkan data dan informasi yang datang dari berbagai sumber, bentuk produk humas yang dihasilkan seperti majalah, bulletin, *press release*, poster, folder, pamphlet, selebaran, dan lain-lain.

Humas di pemerintah memiliki peranan yang penting. Berdasarkan Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 371/KEP/M.KOMINFO/8/2007

tentang Kode Etik Hubungan Masyarakat Pemerintahan, yang dimaksud dengan Humas pemerintahan adalah segenap tindakan yang dilakukan oleh suatu instansi/perusahaan dalam usaha membina hubungan yang harmonis dengan khalayak internal dan eksternal dan membina martabat instansi/pemerintahan dalam pandangan khalayak internal dan eksternal guna memperoleh pengertian, kepercayaan, kerjasama, dan dukungan dari khalayak internal dan eksternal dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya.

#### **4. Opini Publik**

Opini publik adalah ungkapan keyakinan yang menjadi pegangan bersama diantara para anggota sebuah kelompok atau publik mengenai suatu masalah kontroversial yang menyangkut kepentingan umum. Sikap publik terhadap perusahaan bila diekspresikan disebut opini publik. Jadi, opini publik merupakan ekspresi publik mengenai persepsi dan sikapnya terhadap suatu lembaga. Ada tiga jenis opini, yaitu opini positif (mendukung atau *favourable*), *negative* (menentang) dan netral. Opini publik dalam konteks komunikasi, merupakan hasil dari proses penyampaian pesan yang secara kolektif (publik) di respon karena perhatian yang sama terhadap isi pesan (*issue*) yang disampaikan. Dari defenisi diatas, kegiatan humas yaitu mengumpulkan data dan informasi yang berasal dari berbagai sumber khususnya yang berkaitan dengan kepentingan bagi instansi/lembaga atau opini publik yang berkembang sebagai upaya penelitian dan keperluan untuk menganalisis serta pengembangan rencana dan program kerja yang akan datang. Dapat dijabarkan bahwa humas harus memiliki kemampuan dalam menyaring dan meredam opini publik yang berkembang di masyarakat agar

dapat mempengaruhi dan menciptakan opini publik yang menguntungkan bagi instansinya.

Dalam kaitan ini, *public relations* dituntut memelihara komunikasi *persuasive* yang ditujukan untuk:

- a. Menjaga opini yang mendukung (*maintain favourable opinion*).
- b. Menciptakan opini yang masih tersembunyi atau yang belum diekspresikan (*create opinion where none exist or where it is latent*).
- c. Menetralkan opini yang negative (*neutralize hostile opinion*).

Ketiga hal diatas dapat dicapai, melalui penyediaan saluran komunikasi interaktif secara terus-menerus dengan publik. Citra pemerintahan yang baik akan membuat keuntungan kompetitif bagi pemerintahan itu sendiri.

Terkait dalam penelitian ini, opini dari publik yang akan diambil dalam penelitian ini yaitu Tokoh Adat Kabupaten Kuantan Singingi, beberapa orang masyarakat Kenegerian Taluk Kuantan, dan beberapa orang Mahasiswa UNIKS (Universitas Islam Kuantan Singingi yang berkepentingan terkait informasi atau tanggapan yang diberikan Humas.

## B. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Tabel I  
Penelitian Terdahulu Yang Relevan

NO	NAMA / IDENTITAS JURNAL	MASALAH	KONSEP / TEORI	HASIL
1.	Nama : Ratna Sari Tamher Nama Jurnal : Jurnal Komunikasi KAREBA Volume : 1 Nomor : 3 Edisi : Juli-Januari 2011	Peran humas Pemerintah Kota Tual dalam mencegah potensi-potensi konflik pasca kasus Kebakaran Pasar Inpres Tual tahun 2008	Kualitatif Deskriptif / <i>Public Relations</i>	Humas memiliki peranan yang penting dalam menghindari terjadinya potensi konflik pasca kebakaran Pasar Tradisional Inpres di Kota Tual tahun 2008. Peranan ini dapat dilihat mulai dari penemuan fakta, perencanaan, aksi, komunikasi, dan evaluasi. Meskipun hasil penelitian ini menemukan bahwa timbulnya kebingungan masyarakat disebabkan karena informasi yang dikeluarkan oleh pemerintah dari hasil identifikasi penyebab kebakaran dinilai oleh masyarakat terlambat. Penyusunan dan penyebaran pesan yang dibuat oleh Humas Pemkot Tual dilakukan, pertama adalah koordinasi, kedua adalah pembentukan pusat krisis, dan pada tingkat ketiga adalah interaksi dengan media.
2.	Nama : Sry Astuty Nama Jurnal : Meta Communication; Journal Of Communication Studies Volume : 2 Nomor : 1 Edisi : Maret 2017	Peran, tugas, dan fungsi Humas Pemerintah Kota Banjarmasin dalam upaya implementasi <i>good governance</i>	Kualitatif Evaluatif / <i>Public Relations</i>	Dalam implementasi <i>good governance</i> , Humas Sekretariat Daerah Kota Banjarmasin masih terbatas pada menjalankan peran sebagai fasilitator komunikasi dan teknisi komunikasi, hal ini berkaitan dengan kurangnya sumber daya manusia yang berlatar pendidikan <i>Public Relations</i> , Keterbatasan anggaran peran yang diberikan oleh pimpinan.
3.	Nama : Suci Wahyuni Multi Nama Jurnal : AL MUNIR Jurnal Komunikasi dan	Fungsi Humas dalam Menjalin Hubungan di	Kualitatif Deskriptif / <i>Public Relations</i>	Bagian Humas bagi Pemerintah kota Bukittinggi menjadi sebuah kebutuhan yang sangat penting dan sangat dibutuhkan dalam pemerintahan. Terutama berkaitan dengan pemenuhan

	Penyiaran Islam Volume : 10 Nomor : 2 Edisi : Juli- Desember 2019	Pemerintahan Kota Bukittinggi		kebutuhan masyarakat akan informasi. Fungsi humas untuk mengkomunikasikan dan menginformasikan kepada publik tentang rencana kerja, kinerja, dan pencapaian hasil yang dilakukan pemerintah. Serta menjalin hubungan yang harmonis dengan berbagai pihak. Fungsi humas pemerintah kota Bukittinggi juga untuk menyerap aspirasi dari reaksi publik.
--	---	-------------------------------------	--	---

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alami yang tidak berusaha untuk mencari pengaruh variabel tertentu terhadap variabel yang lain di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Penelitian dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan satu variabel dengan variabel lain. Jadi penelitian ini bermaksud untuk menggambarkan fakta serta mengadakan perlakuan khusus terhadap data-data penelitian yang didapat.

Penelitian ini dipilih karena hanya bermaksud menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan pemaknaan fenomena yang ada di lapangan. Penelitian menggunakan fakta sehingga memperoleh data serta informasi mengenai implementasi fungsi humas dalam menanggapi opini publik tentang permasalahan pembangunan gedung Uniks dan Hotel Kuansing, kemudian data atau informasi yang diperoleh dideskripsikan sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan dan disajikan dalam bentuk kata-kata atau kalimat kemudian ditarik kesimpulan.

## B. Subjek Dan Objek Penelitian

### 1. Subjek Penelitian

Subjek dari penelitian ini adalah orang-orang yang dapat memberikan informasi mengenai keadaan sebenarnya dengan lebih mendalam dari objek penelitian sehingga dapat diperoleh informasi sebanyak-banyaknya dan menghasilkan data yang akurat. Dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling*, yaitu pemilihan informan peneliti yang didasarkan pada pertimbangan tertentu yang ditetapkan berdasarkan tujuan penelitian. Adapun kriteria yang digunakan untuk menetapkan subjek penelitian adalah pihak yang memiliki kewenangan dalam memberikan informasi yang relevan. Adapun subjek dalam penelitian ini yaitu Kepala Bidang Komunikasi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi, Tokoh Masyarakat, dan Mahasiswa UNIKS (Universitas Islam Kuantan Singingi).

1. Kepala Bidang Komunikasi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian sebagai Humas
2. Tokoh Masyarakat atau yang lebih dikenal dengan istilah “Datuak” di daerah Kuansing. Kaitan Tokoh Masyarakat dalam penelitian ini yaitu untuk mendapatkan informasi, pendapat dan tanggapan tentang gedung Uniks dan Hotel Kuansing
3. Mahasiswa Uniks, kaitannya dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui tanggapan dari Mahasiswa terkait dengan permasalahan pembangunan Gedung Uniks tersebut.

## 2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah sesuatu yang ingin diketahui atau diteliti dari subjek penelitian. Objek dalam penelitian ini adalah implementasi fungsi humas Kabupaten Kuantan Singingi yang dalam hal ini Humas Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi dalam menanggapi opini publik tentang permasalahan pembangunan gedung Uniks dan Hotel Kuansing.

## C. Lokasi Dan Waktu Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Tempat dan lokasi Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi dan Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Kuantan Singingi.

### 2. Waktu penelitian

**Tabel 3.1**  
**Jadwal Waktu Penelitian**

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu Ke																Ket
		Sept-Okt				Nov-Des				Jan-Feb				Mar-Apr				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Persiapan dan Penyusunan UP	x	x	x	x													
2	Seminar UP					x												
3	Riset						x	x										
4	Peneliti Lapangan								x	x								
5	Pengolahan dan analisis data										x	x	x					
6	Konsultasi Bimbingan Skripsi													X	X			
7	Ujian Skripsi																x	
8	Revisi Dan Pengesahan Skripsi Penggandaan																x	

	Serta Penyerahan																	
9	Skripsi																	x

#### D. Sumber Data

##### 1. Data Primer

Ikhsan (2015) dalam bukunya, Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian melalui interview (wawancara) terhadap narasumber, yaitu dengan mewawancarai narasumber yang berkaitan dengan penelitian ini, serta membuat beberapa dokumentasi foto. Dalam penelitian ini narasumber adalah Kepala Bidang Komunikasi.

##### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari literature, website, buku dan surat kabar dalam bentuk studi pustaka yang sesuai dengan materi penelitian guna mendukung sempurnanya penelitian ini.

#### E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan beberapa teknik untuk memperoleh data yang lengkap. Teknik-teknik yang digunakan adalah sebagai berikut (Irianta, 2006):

##### 1. Observasi

Menurut Soehartono (2002:69), observasi atau pengamatan adalah setiap kegiatan untuk melakukan pengukuran, dalam arti sempit, pengamatan yang dilakukan dengan menggunakan panca indera dengan tidak mengajukan pertanyaan-pertanyaan.

Teknik observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan terhadap peristiwa yang sedang berlangsung. Dalam hal ini, peneliti menjadi pengamat independen terhadap implementasi fungsi humas terkait permasalahan pembangunan gedung Uniks dan Hotel Kuansing.

## 2. Wawancara

King (2004:11) menyebut sebagai sebuah wawancara, yang bertujuan untuk mengumpulkan deskripsi dunia kehidupan (*life-world*) dari orang yang diwawancarai secara detail untuk interpretasi makna-makna dari fenomena yang dideskripsikan.

Teknik wawancara dilakukan untuk memperoleh data secara mendalam. Pedoman wawancara dengan tujuan agar wawancara tidak menyimpang dari permasalahan. Teknik wawancara memungkinkan responden atau subyek yang diteliti berhadapan muka secara langsung atau *face to face*, kemudian menanyakan sesuatu yang telah direncanakan dalam pedoman wawancara kepada responden. Hasilnya dicatat sebagai informasi penting dalam penelitian. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan Kepala Bidang Komunikasi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi, Tokoh Masyarakat, dan Mahasiswa UNIKS (Universitas Islam Kuantan Singingi).

## 3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh data yang telah tersedia dalam bentuk arsip atau buku yang mendukung penelitian dan kemudian dibandingkan dengan wawancara dan observasi. Pengumpulan data

dengan melihat dan mengamati secara langsung yang berhubungan dengan penelitian.

#### **F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data**

Keabsahan data dalam penelitian kualitatif sangat penting, karena penelitian kualitatif harus mengungkap kebenaran yang objektif. Melalui keabsahan data kredibilitas (kepercayaan) penelitian kualitatif dapat tercapai. Penelitian ini untuk mendapatkan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi. Triangulasi untuk pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Triangulasi dibedakan menjadi tiga macam yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu. Triangulasi waktu dilakukan pengecekan dengan wawancara. Observasi atau teknik lain dalam waktu dan situasi yang berbeda. Menurut Fariani (2009) Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dari berbagai sumber yang nantinya digunakan dalam menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber.

Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan teknik (Fariani, 2009). Triangulasi sumber dilakukan dengan peneliti mengecek dan menganalisis data dari berbagai sumber untuk mengetahui bagaimana implementasi fungsi humas dalam menanggapi opini publik tentang permasalahan pembangunan gedung Uniks dan Hotel Kuansing yang menjadi sumber data utamanya adalah Kepala Bidang Komunikasi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi. Triangulasi teknik dilakukan dengan menguji kredibilitas data dengan mengecek data kepada sumber yang sama tetapi dengan teknik yang berbeda.

## G. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan berdasarkan model analisis interaktif. Adapun tahap analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah (Moore, 2004):

### 1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses mengubah data-data kasar yang diperoleh dari lapangan menjadi data-data yang penting dan diperlukan dalam penelitian. Data yang dihasilkan dari wawancara, observasi dan dokumentasi merupakan data yang belum tersusun dengan baik, sehingga masih diperlukan pemilihan. Proses reduksi data meliputi merangkum, memilih hal-hal yang pokok dan memfokuskan pada hal-hal yang penting. Data yang sudah diperoleh merupakan data yang terkait dengan peran humas dalam menanggapi opini publik tentang permasalahan pembangunan gedung Uniks dan Hotel Kuansing. Kemudian data tersebut disederhanakan dan disajikan dengan memilih data yang relevan dan yang dapat menjawab permasalahan penelitian.

### 2. Penyajian Data

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

### 3. Menarik Kesimpulan atau Verifikasi

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

Analisis data pada penelitian dimulai dari tahap mereduksi data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dengan cara dianalisis dan ditafsirkan. Setelah dilakukan analisis dan penafsiran, kemudian data disajikan dalam sekumpulan informasi yang mudah dipahami maknanya. Selanjutnya peneliti menghubungkan dan membandingkan antara teori yang sudah ada dengan hasil yang ada di lapangan sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang sedang dibahas terkait implementasi fungsi humas dalam menanggapi opini publik tentang permasalahan pembangunan gedung Uniks dan Hotel Kuansing.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum Kabupaten Kuantan Singingi**

Wilayah Kabupaten Kuantan Singingi pada awalnya adalah beberapa Kecamatan dibawah Kabupaten Indragiri Hulu. Berdasarkan Undang - Undang Nomor 53 Tahun 1999 Kabupaten Indragiri Hulu dimekarkan menjadi 2 Kabupaten yaitu Kabupaten Indragiri Hulu dan Kuantan Singingi. Saat ini Kabupaten Kuantan Singingi telah menjadi Kabupaten definitif yang memiliki 15 Kecamatan. Berdasarkan Peta Rupa Bumi Kabupaten Kuantan Singingi terletak antara 0°00-1°00 lintang selatan dan 101°02-101°55 bujur timur.

Dengan batas wilayah sebagai berikut :

- Sebelah Utara : Kabupaten Kampar dan Kabupaten pelalawan
- Sebelah Selatan : Provinsi Jambi
- Sebelah Barat : Provinsi Sumatera barat
- Sebelah Timur : Kabupaten Indragiri Hulu

Luas wilayah Kabupaten Kuantan Singingi  $\pm 7.656,03 \text{ Km}^2$  dengan jarak dari permukaan laut 120 Km dan ketinggian berkisar 25-30 meter diatas permukaan laut. Jarak lurus ibukota kecamatan yang terdekat dengan Ibukota Kabupaten adalah Ibukota Kecamatan Kuantan Tengah. Sedangkan jarak yang terjauh adalah Ibukota Kecamatan Cerenti. Kabupaten Kuantan Singingi pada umumnya beriklim tropis dengan suhu udara maksimum berkisar antara 32,6°C–36,5°C dan

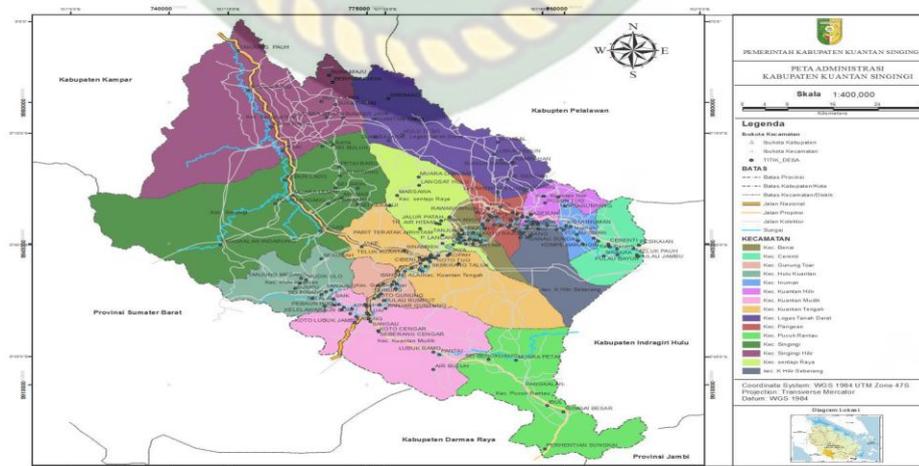
suhu minimum berkisar antara 19,2°C-22°C. Curah hujan pada 2014 berkisar antara 108,25 – 329,85 mm per tahun dengan keadaan musim berkisar :

- Musim hujan jatuh pada bulan September s/d Februari
- Musim Kemarau jatuh pada bulan Maret s/d Agustus.

Pada tahun 2001 saat awal terbentuknya Kabupaten Kuantan Singingi terdiri dari 6 Kecamatan definitif dan 6 Kecamatan pembantu, yang mencakup 10 Kelurahan, 189 Desa definitif dan satu Desa persiapan. Berdasarkan Perda No. 16 tahun 2002, maka pada tahun 2002 Kabupaten Kuantan Singingi menjadi 12 Kecamatan definitif dengan 10 Kelurahan dan 190 Desa definitif. Pada Juli 2012, terjadi lagi pemekaran Kabupaten Kuantan Singingi dimekarkan menjadi 15 Kecamatan, dengan tambahan Kecamatan Pucuk Rantau, Kecamatan Sentajo Raya dan Kecamatan Kuantan Hilir Seberang. Kini, Kabupaten Kuantan Singingi terdiri dari 15 Kecamatan dengan 11 Kelurahan dan 218 Desa.

Berikut merupakan peta wilayah Kabupaten Kuantan Singingi :

**Gambar 4.1**  
**Peta Wilayah Kabupaten Kuantan Singingi**



Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Kuantan Singingi, 2020

Penduduk Kabupaten Kuantan Singingi berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kabupaten Kuantan Singingi pada tahun 2020 tercatat sebanyak 310.619 jiwa yang terdiri 159.580 jiwa laki-laki dan 151.139 jiwa perempuan. Kecamatan yang paling banyak penduduknya adalah Kecamatan Kuantan Tengah yaitu 46.772 jiwa dan Kecamatan yang paling sedikit penduduknya adalah Kecamatan Hulu Kuantan yaitu 8.577 jiwa.

Dilihat komposisinya, penduduk laki-laki lebih banyak dari penduduk perempuan. Penduduk laki-laki berjumlah 159.480 jiwa dan perempuan berjumlah 151.139 jiwa. Rasio jenis kelamin 105,52. Rasio jenis kelamin yang paling tinggi terdapat di Kecamatan Pucuk Rantau 116,98 dan rasio jenis kelamin yang paling rendah terdapat di Kecamatan Pangean sebesar 99,15. Penduduk Kecamatan di Kabupaten Kuantan Singingi yang terpadat pada tahun 2020 yaitu Kecamatan Sentajo Raya dengan tingkat kepadatan mencapai 191 jiwa per kilometer persegi, sedangkan Kecamatan Pucuk Rantau merupakan Kecamatan yang paling jarang penduduknya dengan tingkat kepadatan 13 jiwa per kilometer persegi.

Pada tahun 2020, terdapat 6221 Pegawai Negeri Sipil di Pemerintah Daerah Kabupaten Kuantan Singingi yang terdiri dari 2.904 pegawai laki-laki dan 3.317 pegawai perempuan. Pada tahun 2020, pencari kerja yang terdaftar di Dinas Sosial, Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa Kabupaten Kuantan Singingi berjumlah 2.358 orang terdiri dari 1.204 laki-laki (51,06 %) dan perempuan 1.154 orang (48,94%). Jika dilihat berdasarkan tingkat pendidikan, sebagian besar pencari kerja yang terdaftar adalah tamatan SLTA sebanyak 499 orang (21,16 %). Besarnya jumlah pencari kerja tamatan SLTA mengindikasikan bahwa perlu

diciptakan lapangan kerja yang mampu menampung pekerja dengan kualifikasi tamatan SLTA.

Untuk aspek kesehatan, Kabupaten Kuantan Singingi memiliki 1 buah rumah sakit, 36 poliklinik, 24 puskesmas, 59 puskesmas pembantu, 32 puskesmas keliling, dan 22 apotek pada tahun 2020. Sedangkan untuk aspek pendidikan Kabupaten Kuantan Singingi memiliki 185 TK/Sederajat, 260 SD/ sederajat, 94 SLTP/ sederajat, 33 SLTA/ sederajat, dan 12 SMK pada tahun 2020 berdasarkan data dari Dinas Pendidikan Kabupaten Kuantan Singingi. Dan yang terakhir, Berdasarkan data dari Departemen Agama Kabupaten Kuantan Singingi, penduduk Kabupaten Kuantan Singingi mayoritas beragama Islam (322.512 orang), diikuti oleh protestan (1.434 orang), Katholik (571 orang), dan Budha (102 orang).

## **2. Gambaran Umum Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi**

Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi beralamat di Sungai Jering, Kuantan Tengah, Kabupaten Kuantan Singingi, Provinsi Riau. Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 37 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja di Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi memiliki 3 bidang yaitu Bidang Komunikasi, Bidang Informatika dan Bidang Statistik dan Persandian.

Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi memiliki susunan organisasi yang terdiri dari Kepala Dinas Komunikasi,

Informasi dan Persandian, Sekretaris Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian, Kepala Bidang Komunikasi, Kepala Bidang Bidang Informatika dan Kepala Bidang Statistik dan Persandian.

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

Humas juga mempunyai tugas melaksanakan hubungan kemitraan dengan media yang terkait dengan kehumasan, menyiapkan bahan dan fasilitasi jumpa pers berkaitan dengan kebijakan Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi, melaksanakan pengelolaan berita dalam website Pemerintah.

Adapun struktur organisasi dalam tubuh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## B. Hasil Penelitian

### 1. Fungsi Dan Peran Humas Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi

Peran humas di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi sebagai berikut:

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

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

Dalam wawancara saya bersama Bapak Drs. Mulyadi Harun selaku Kepala Bidang Komunikasi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian dalam menanggapi opini publik menyebutkan bahwa :

“Masyarakat dapat menyampaikan segala keluhan, pertanyaan, informasi, maupun saran. Pengaduan masyarakat ini merupakan informasi yang diterima humas untuk disampaikan ke bagian PPID sesuai dengan permasalahan yang datang dari masyarakat.”

Lebih lanjut Dalam wawancara saya bersama Bapak Drs. Mulyadi Harun selaku Kepala Bidang Komunikasi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian dalam menanggapi opini publik terkait permasalahan pembangunan Gedung Uniks dan Hotel Kuansing menyebutkan bahwa :

“Terkait dengan cara saya dalam menanggapi opini publik tentang permasalahan pembangunan Gedung Uniks dan Hotel Kuansing yaitu dengan memberikan informasi terkini tentang pembangunan kedua gedung ini, masyarakat tidak perlu khawatir, pada saat ini Pemerintah Daerah sedang berusaha mulai memfungsikan kedua gedung ini walaupun belum berfungsi sebagaimana mestinya, setidaknya kedua gedung ini sudah mulai dipergunakan.

Lebih lanjut lagi Dalam wawancara saya bersama Bapak Drs. Mulyadi Harun selaku Kepala Bidang Komunikasi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian tentang perkembangan pembangunan Gedung Uniks dan Hotel Kuansing menyebutkan bahwa :

“Gedung Uniks saat ini sudah difungsikan sebagai tempat isolasi pasien Covid-19 dan Hotel Kuansing saat ini juga sudah mulai dibersihkan setiap harinya.”

Pemerintah Daerah Kabupaten Kuantan Singingi telah menyediakan tempat untuk masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan informasi yaitu melalui media resmi Kabupaten Kuantan Singingi. Masyarakat berhak tahu semua informasi tentang program Pemerintah. Masyarakat juga bisa mengajukan permohonan informasi menggunakan komunikasi lisan dan juga tulisan. Bisa dengan datang langsung mengajukan permohonan informasi, bisa juga dengan mengirimkan surat dan juga e-mail kepada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) pada badan publik yang bersangkutan. Jika permohonan yang diajukan lengkap maka PPID badan publik yang bersangkutan akan memberikan tanggapan. Selanjutnya PPID badan publik yang bersangkutan tersebut akan memberikan informasi. PPID akan memberikan surat pemberitahuan antara lain memuat : 1) Ada tidaknya informasi, 2) Cara

pengiriman informasi, dan 3) Biaya informasi sesuai dengan permohonan yang diajukan.

Terkait dalam menanggapi komplain masyarakat terhadap pembangunan Gedung Uniks dan Hotel Kuansing, Pemerintah Daerah Kabupaten Kuantan Singingi secara terbuka menerima komplain dari masyarakat tersebut. Pemerintah Daerah Kabupaten Kuantan Singingi dalam menanggapi opini publik yaitu dengan memberikan informasi terkait dengan apa yang dikeluhkan masyarakat melalui media resmi Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi yaitu:

1. Web [Kuansing.go.id](http://Kuansing.go.id)
2. Facebook [Kominfo\\_kuansing](https://www.facebook.com/Kominfo_kuansing)
3. Instagram [Kuansingkab](https://www.instagram.com/Kuansingkab)
4. Web [kotajalur.kuansing.go.id](http://kotajalur.kuansing.go.id)
5. Radio LPPL Kuansing 100.9 FM
6. Portal [kuansing.go.id](http://kuansing.go.id)
7. [Lapor.go.id](http://Lapor.go.id)
8. [Ppid.kuansing.go.id](http://Ppid.kuansing.go.id)

Melalui media resmi Pemerintah Daerah Kabupaten Kuantan Singingi tersebut, masyarakat dapat dengan mudah memperoleh informasi terkait program-program dari Pemerintah Daerah Kabupaten Kuantan Singingi. Pemerintah Daerah akan menanggapi komplain dari masyarakat yaitu dengan cara menyampaikan informasi terkini terkait dengan perkembangan

pembangunan Gedung Uniks dan Hotel Kuansing dalam media resmi Kabupaten Kuantan Singingi tersebut.

**Gambar 4.1. Gedung Uniks Sebagai Tempat Isolasi Pasien Covid-19**



Sumber : kuansing.go.id

**Gambar 4.2. Hotel Kuansing Sudah Mulai Dibersihkan**



Sumber : kuansing.go.id

Media resmi Kabupaten Kuantan Singingi salah satunya yaitu Kuansing.go.id. Kuansing.go.id ini dikelola langsung oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi untuk menginformasikan pemerintahan, program /kegiatan pembangunan, dan kemasyarakatan.

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi, dapat diketahui bahwa fungsi humas Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi berperan sebagai penghubung komunikasi antara

organisasi dengan masyarakat. Hal tersebut terlihat dari penyampaian informasi kebijakan, kegiatan, laporan keuangan, himbauan-himbauan yang dilakukan oleh humas kepada pihak-pihak yang membutuhkan, baik masyarakat di luar organisasi ataupun masyarakat di dalam organisasi. Penyampaian informasi yang dilakukan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian yaitu melalui media informasi resmi Kabupaten Kuantan Singingi. Begitu pula dalam menanggapi opini publik tentang permasalahan Gedung Uniks dan Hotel Kuansing, Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian dalam menanggapi komplain dari masyarakat yaitu dengan cara menyampaikan informasi terkini terkait dengan perkembangan pembangunan Gedung Uniks dan Hotel Kuansing dalam media resmi Kabupaten Kuantan Singingi tersebut.

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

Membina hubungan (*Relationship*) antara organisasi dengan masyarakat, Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi selalu diupayakan terjalin dengan baik. berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Drs. Mulyadi Harun, selaku Kepala Bidang Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi menyatakan bahwa:

“Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi senantiasa berkoordinasi dengan unit kerja lain untuk dapat memperoleh informasi-informasi yang bisa menjadi pertimbangan untuk disampaikan kepada masyarakat.”

Dalam menjalin kerjasama, Bapak Drs. Mulyadi Harun, selaku Kepala Bidang Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi juga menyatakan bahwa:

“Kami juga menjalin kerjasama dengan rekan media, kami berupaya membangun hubungan yang baik dengan media seperti secara rutin mengumumkan kegiatan untuk diliput oleh media, mengadakan jumpa pers, mengirimkan press release maupun melalui cara yang informal seperti mendatangi wartawan atau redaksi dan juga duduk-duduk bersama masyarakat untuk bicara santai.”

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

Lebih lanjut dalam wawancara dengan Bapak Drs. Mulyadi Harun, selaku Kepala Bidang Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi dalam menanggapi komplain dari Masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi terkait permasalahan pembangunan Gedung Uniks dan Hotel Kuansing menyatakan bahwa :

“Begitu juga dengan komplain dari masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi terkait dengan permasalahan pembangunan Gedung Uniks dan Hotel Kuansing. Kami selalu mendengarkan opini-opini dari masyarakat terkait dengan pembangunan kedua gedung ini, namun tidak semua opini-opini tersebut benar adanya, maka dari itu, kami sebagai Dinas yang menyampaikan informasi dan meluruskan informasi yang simpang siur terkait dengan pembangunan kedua gedung ini.”

Selain membina hubungan dengan pihak internal, Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi juga membina

hubungan kerjasama yang baik dengan pihak eksternal seperti dengan rekan media ataupun masyarakat dengan mengadakan jumpa pers apabila rekan media ingin mengetahui informasi lebih lanjut kegiatan Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi, pengiriman *press release* untuk wartawan agar informasi dapat tersebar kepada masyarakat mempermudah Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi dalam menjalin hubungan dengan rekan-rekan media adalah mendatangi wartawan/redaksi untuk mengobrol seputar Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi.

Seperti yang dikatakan oleh Ardianto, bahwa “*Public Relations* dan mitranya media massa atau *pers*, tidak dapat dipisahkan satu sama lainnya. Kedua profesi ini memiliki strategi yang positif. Keduanya saling membutuhkan. PR sebagai sumber berita bagi *pers*. Sedangkan *pers* berfungsi sebagai sarana publisitas bagi PR agar pemerintah dan para komunikator lebih dikenal oleh publik atau masyarakat, karena adanya berbagai pemberitaan *pers*.”

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

Membangun dan menciptakan citra positif suatu organisasi merupakan tujuan akhir dari aktivitas humas. Citra positif dibentuk melalui kegiatan komunikasi antara organisasi dengan masyarakat sehingga akhirnya dari kegiatan komunikasi kedua belah pihak saling mempercayai dan memperoleh manfaat baik.

Fungsi humas Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian sebagai pembangun dan pencipta citra positif organisasi dalam hal ini terkait dalam menanggapi opini publik tentang permasalahan pembangunan gedung

Uniks dan Hotel Kuansing, menurut Bapak Drs. Mulyadi Harun selaku Kepala Bidang Komunikasi di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi :

“Kami sebagai Humas berusaha menciptakan citra positif pemerintah dengan memberikan sanggahan mengenai pemberitaan yang salah dan merugikan pemerintah terutama yang berkaitan dengan permasalahan pembangunan gedung Uniks dan Hotel Kuansing ini, dan kami juga selalu mengkomunikasikan atau menginformasikan berbagai kebijakan pemerintah kepada masyarakat, ini bertujuan untuk membentuk citra positif pemerintah daerah di mata masyarakat.”

## **2. Implementasi Fungsi Humas Oleh Bidang Komunikasi di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Dalam Menanggapi Opini Publik Tentang Permasalahan Pembangunan Gedung Uniks dan Hotel Kuansing**

Salah satu tugas humas Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi adalah melaksanakan fasilitasi kehumasan melalui dialog tatap muka antara Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi dengan masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi. Hal tersebut juga terdapat dalam peran humas Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi yaitu sebagai penghubung organisasi dengan publiknya (*communicator*) karena tugas humas menyiapkan bahan-bahan dan memberikan informasi yang akan di publikasikan kepada masyarakat.

Pesan yang disampaikan organisasi kepada masyarakat melalui humas adalah informasi publik atau seluruh informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola oleh Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi. Informasi berupa kebijakan, kegiatan, laporan keuangan, himbauan-himbauan termasuk himbauan agar masyarakat tidak mudah percaya dengan opini-opini yang simpang siur dan belum tentu

kebenarannya, dan apabila masyarakat belum jelas terkait dengan informasi yang dipublikasikan oleh humas, masyarakat dapat datang langsung ke Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian atau masyarakat juga dapat mengirim surat atau *e-mail*. Masyarakat akan diarahkan untuk mengajukan permohonan informasi untuk mendapatkan informasi lebih lanjut.

Hal tersebut terlihat dari penyampaian informasi kebijakan, kegiatan, laporan keuangan, himbauan-himbauan yang dilakukan oleh humas kepada pihak-pihak yang membutuhkan, baik masyarakat di luar organisasi ataupun masyarakat di dalam organisasi. Kegiatan menyampaikan informasi kepada masyarakat memerlukan keterampilan agar pesan yang disampaikan oleh komunikator dapat diterima dengan baik oleh komunikan sehingga tidak terjadi kesalahan dalam menerima pesan atau opini yang berkembang.

Dari penjelasan diatas, memperlihatkan bahwa dalam menanggapi opini publik, humas Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi telah berupaya dan menghimbau agar masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi jangan terlaui berfikir negatif tentang permasalahan pembangunan Gedung Uniks dan Hotel Kuansing yang belum tentu kebenarannya dan bersifat simpang siur. Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian akan selalu memberikan informasi terkini terkait dengan pembangunan Gedung Uniks dan Hotel Kuansing ini. Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian juga sudah menyediakan media informasi resmi yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi untuk mendapatkan informasi dengan mudah dan cepat.

Hal tersebut juga disampaikan oleh Bapak Drs. Mulyadi Harun, selaku Kepala Bidang Komunikasi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi yang menyampaikan bahwa :

“Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi sudah memberikan himbauan kepada masyarakat terkait dengan permasalahan pembangunan Gedung Uniks dan Hotel Kuansing agar tidak beropini negatif terhadap permasalahan pembangunan ini yang belum jelas kebenarannya. Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi juga sudah menampung semua informasi terkait perkembangannya.”

Berdasarkan hasil obeservasi yang dilakukan terkait implementasi fungsi humas Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi dalam menanggapi opini publik tentang permasalahan pembangunan Gedung Uniks dan Hotel Kuansing, permasalahan yang terjadi kurang adanya koordinasi antara humas Dinas Komunikasi, Informatika, Statistic dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi dengan OPD (Organisasi Perangkat Daerah) terkait maupun Pemerintah Daerah Kabupaten Kuantan Singingi itu sendiri tentang permasalahan pembangunan Gedung Uniks dan Hotel Kuansing, sehingga merebaknya opini dari masyarakat yang tidak terhindarkan.

Masyarakat mengeluhkan dengan belum juga difungsikannya kedua gedung ini yaitu Gedung Uniks dan Hotel Kuansing. Banyak masyarakat yang menyayangkan pembangunan kedua gedung ini yang secara fisiknya sudah selesai pembangunannya namun tidak difungsikan sebagaimana mestinya.

Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Masri AS, Sp, M.Si selaku Tokoh Masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi yang menyampaikan bahwa :

“Saya sebagai Tokoh Masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi sangat berbangga hati dengan adanya pembangunan Gedung Uniks dan Hotel

Kuansing, kedua gedung ini sangat berguna bagi Masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi, terutama Gedung Uniks yang berguna bagi Mahasiswa-Mahasiswa baik yang dari Kabupaten Kuantan Singingi maupun dari Kabupaten/Kota lain untuk menimba ilmu di kampus atau gedung yang layak, dan juga Hotel Kuansing yang berguna untuk tempat menginap bagi wisatawan-wisatawan yang datang ke Kabupaten Kuantan Singingi untuk menonton *Event* Pacu Jalur yang setiap tahunnya diadakan di Kabupaten Kuantan Singingi, mengingat di Kabupaten Kuantan Singingi ini minimnya tempat penginapan. Untuk itu saya berharap kepada Pemerintah Daerah kalau seandainya ada permasalahan-permasalahan terhadap kedua gedung tersebut agar cepat diselesaikan sehingga kedua gedung tersebut bisa dimanfaatkan sebagaimana mestinya.”

Lebih lanjut dalam wawancara dengan Bapak Masri AS, Sp, M.Si terkait harapan beliau kepada pemerintah daerah kabupaten kuantan singingi, beliau menyampaikan bahwa :

“Untuk itu saya berharap kepada Pemerintah Daerah kalau seandainya ada permasalahan-permasalahan terhadap kedua gedung tersebut agar cepat diselesaikan sehingga kedua gedung tersebut bisa dimanfaatkan sebagaimana mestinya.”

Gedung Uniks yang seharusnya menjadi tempat perkuliahan yang layak bagi mahasiswa Universitas Islam Kuantan Singingi, mengingat kampus Uniks yang sekarang berada cukup jauh dari Kota Taluk Kuantan dan kondisi bangunan yang sudah sangat lama, juga jalan menuju ke kampus Uniks yang masih tanah kuning dan belum diaspal. Banyak Mahasiswa mengeluhkan hal tersebut. Beberapa Mahasiswa Universitas Islam Kuantan Singingi yang saya wawancarai menyebutkan bahwa :

“Pemerintah harus sesegera mungkin memfungsikan Gedung Uniks yang baru agar Mahasiswa tidak terlalu jauh berangkat ke kampus, mengingat kampus yang sekarang sangat jauh dari kota sehingga sedikit terganggu untuk berangkat ke kampus. Kami juga ingin merasakan belajar di kampus atau gedung yang layak dan nyaman untuk kami menimba ilmu.”

Dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa implementasi fungsi humas Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi dalam menanggapi opini publik tentang permasalahan pembangunan Gedung Uniks dan Hotel Kuansing melakukan perannya yaitu sebagai penghubung komunikasi antara organisasi dengan masyarakat (*communicator*), sebagai Pembina hubungan kerjasama antara organisasi yang diwakilinya dengan pihak internal maupun eksternal (*Relationship*), dan sebagai pembangun dan pencipta citra positif organisasi yang diwakili. Dapat dilihat dari hasil observasi dan wawancara saya bahwa fungsi humas di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian dalam menanggapi opini publik tentang permasalahan ini di website resmi Kabupaten Kuantan Singingi yaitu [www.kuansing.go.id](http://www.kuansing.go.id). Terkait permasalahan perkembangan kelanjutan pembangunan Gedung Uniks dan Hotel Kuansing saat ini memang belum difungsikan sebagaimana mestinya, namun untuk Gedung Uniks saat ini sudah digunakan untuk penampungan pasien yang terkena *Covid-19* dan Hotel Kuansing saat ini sudah mulai dibersihkan.

**Gambar 4.3. Gotong Royong Membersihkan Hotel Kuansing**



Sumber : Dokumen Pribadi

**Gambar 4.4. Gotong Royong Membersihkan Hotel Kuansing**



Sumber : Dokumen Pribadi

**Gambar 4.5 Gedung Uniks tempat Isolasi Pasien Covid-19**



Sumber : Dokumen Pribadi

### **C. Pembahasan Penelitian**

#### **1. Fungsi Dan Peran Humas Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi**

1. Peran Humas sebagai penghubung komunikasi antara organisasi dengan masyarakat (*communicator*)

Pemerintah Daerah Kabupaten Kuantan Singingi telah menyediakan tempat untuk masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan informasi yaitu melalui media resmi Kabupaten Kuantan Singingi. Masyarakat berhak tahu semua informasi tentang program Pemerintah. Masyarakat juga bisa mengajukan permohonan informasi menggunakan komunikasi lisan dan juga tulisan. Bisa dengan datang langsung mengajukan permohonan informasi, bisa juga dengan mengirimkan surat dan juga e-

mail kepada Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) pada badan publik yang bersangkutan. Jika permohonan yang diajukan lengkap maka PPID badan publik yang bersangkutan akan memberikan tanggapan. Selanjutnya PPID badan publik yang bersangkutan tersebut akan memberikan informasi. PPID akan memberikan surat pemberitahuan antara lain memuat : 1) Ada tidaknya informasi, 2) Cara pengiriman informasi, dan 3) Biaya informasi sesuai dengan permohonan yang diajukan.

Terkait dalam menanggapi komplain masyarakat terhadap pembangunan Gedung Uniks dan Hotel Kuansing, Pemerintah Daerah Kabupaten Kuantan Singingi secara terbuka menerima komplain dari masyarakat tersebut. Pemerintah Daerah Kabupaten Kuantan Singingi dalam menanggapi opini publik yaitu dengan memberikan informasi terkait dengan apa yang dikeluhkan masyarakat melalui media resmi Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi yaitu :

9. Web Kuansing.go.id
10. Facebook Koinfo\_kuansing
11. Instagram Kuansingkab
12. Web kotajalur.kuansing.go.id
13. Radio LPPL Kuansing 100.9 FM
14. Portal kuansing.go.id
15. Lapor.go.id
16. Ppid.kuansing.go.id

Melalui media resmi Pemerintah Daerah Kabupaten Kuantan Singingi tersebut, masyarakat dapat dengan mudah memperoleh informasi terkait program-program dari Pemerintah Daerah Kabupaten Kuantan Singingi. Pemerintah Daerah akan menanggapi komplain dari masyarakat yaitu dengan cara menyampaikan informasi terkini terkait dengan perkembangan pembangunan Gedung Uniks dan Hotel Kuansing dalam media resmi Kabupaten Kuantan Singingi tersebut.

2. Peran Humas sebagai Pembina hubungan kerjasama antara organisasi yang diwakilinya dengan pihak internal maupun eksternal (*Relationship*)

Dalam membina hubungan kerjasama Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi melibatkan pihak internal dan pihak eksternal yang diwujudkan seperti untuk mendapat informasi, dalam hal ini humas berkoordinasi dengan pihak internal yaitu Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Informasi dari OPD akan diberikan kepada rekan media sehingga rekan media dapat melakukan peliputan.

Berdasarkan hasil wawancara saya bersama Bapak Drs. Mulyadi Harun selaku Kepala Bidang Komunikasi di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian mengenai peran humas sebagai Pembina hubungan kerjasama antara organisasi yang diwakilinya dengan pihak internal maupun eksternal terkait dalam menanggapi opini publik tentang permasalahan pembangunan gedung Uniks dan Hotel Kuansing, yaitu senantiasa berkoordinasi dengan unit kerja lain untuk dapat memperoleh

informasi yang bisa menjadi pertimbangan untuk disampaikan kepada masyarakat.

Selain membina hubungan dengan pihak internal, Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi juga membina hubungan kerjasama yang baik dengan pihak eksternal seperti dengan rekan media ataupun masyarakat dengan mengadakan jumpa pers apabila rekan media ingin mengetahui informasi lebih lanjut kegiatan Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi, pengiriman *press release* untuk wartawan agar informasi dapat tersebar kepada masyarakat mempermudah Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi dalam menjalin hubungan dengan rekan-rekan media adalah mendatangi wartawan/redaksi untuk mengobrol seputar Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi.

3. Peran humas sebagai pembangun dan pencipta citra positif organisasi yang diwakili

Fungsi humas Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian sebagai pembangun dan pencipta citra positif organisasi dalam hal ini terkait dalam menanggapi opini publik tentang permasalahan pembangunan gedung Uniks dan Hotel Kuansing, yaitu dengan memberikan sanggahan mengenai pemberitaan yang salah dan merugikan pemerintah terutama yang berkaitan dengan permasalahan pembangunan gedung Uniks dan Hotel Kuansing, dan mengkomunikasikan atau menginformasikan berbagai kebijakan pemerintahh kepada masyarakat.

## **2. Implementasi Fungsi Humas Dinas Komunikasi, Informatika, Statistic dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi Dalam Menanggapi Opini Publik Tentang Permasalahan Pembangunan Gedung Uniks dan Hotel Kuansing**

Berdasarkan hasil obeservasi yang dilakukan terkait implementasi fungsi humas Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi dalam menanggapi opini publik tentang permasalahan pembangunan Gedung Uniks dan Hotel Kuansing, permasalahan yang terjadi kurang adanya koordinasi antara humas Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi dengan OPD (Organisasi Perangkat Daerah) terkait maupun Pemerintah Daerah Kabupaten Kuantan Singingi itu sendiri tentang permasalahan pembangunan Gedung Uniks dan Hotel Kuansing, sehingga merebaknya opini dari masyarakat yang tidak terhindarkan.

Dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa implementasi fungsi humas Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi dalam menanggapi opini publik tentang permasalahan pembangunan Gedung Uniks dan Hotel Kuansing dapat dilihat dari hasil observasi dan wawancara saya bahwa fungsi humas di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian dalam menanggapi opini publik tentang permasalahan ini di website resmi Kabupaten Kuantan Singingi yaitu [www.kuansing.go.id](http://www.kuansing.go.id). Terkait permasalahan perkembangan kelanjutan pembangunan Gedung Uniks dan Hotel Kuansing saat ini memang belum difungsikan sebagaimana mestinya, namun untuk Gedung Uniks saat ini sudah

digunakan untuk penampungan pasien yang terkena *Covid-19* dan Hotel Kuansing saat ini sudah mulai dibersihkan.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian saya tentang implementasi fungsi humas oleh Bidang Komunikasi di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, Dan Persandian dalam menanggapi opini publik tentang permasalahan pembangunan Gedung Uniks dan Hotel Kuansing, Humas Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian melakukan perannya yaitu sebagai penghubung komunikasi antara organisasi dengan masyarakat (*communicator*), sebagai Pembina hubungan kerjasama antara organisasi yang diwakilinya dengan pihak internal maupun eksternal (*Relationship*), dan sebagai pembangun dan pencipta citra positif organisasi yang diwakili. Permasalahan yang terjadi kurang adanya koordinasi antara humas Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, Dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi dengan OPD (Organisasi Perangkat Daerah) terkait maupun Pemerintah Daerah Kabupaten Kuantan Singingi itu sendiri tentang permasalahan pembangunan Gedung Uniks dan Hotel Kuansing, sehingga merebaknya opini dari masyarakat yang tidak terhindarkan.

Terkait dalam menanggapi komplain masyarakat terhadap pembangunan Gedung Uniks dan Hotel Kuansing, Pemerintah Daerah Kabupaten Kuantan Singingi secara terbuka menerima komplain dari masyarakat tersebut. Pemerintah Daerah Kabupaten Kuantan Singingi dalam menanggapi opini publik yaitu dengan memberikan informasi terkait dengan apa yang dikeluhkan masyarakat melalui media resmi Pemerintah Kabupaten Kuantan Singingi

Dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa implementasi fungsi humas Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi dalam menanggapi opini publik tentang permasalahan pembangunan Gedung Uniks dan Hotel Kuansing dapat dilihat dari hasil observasi dan wawancara saya bahwa fungsi humas di Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian dalam menanggapi opini publik tentang permasalahan ini di website resmi Kabupaten Kuantan Singingi yaitu [www.kuansing.go.id](http://www.kuansing.go.id). Terkait permasalahan perkembangan kelanjutan pembangunan Gedung Uniks dan Hotel Kuansing saat ini memang belum difungsikan sebagaimana mestinya, namun untuk Gedung Uniks saat ini sudah digunakan untuk penampungan pasien yang terkena *Covid-19* dan Hotel Kuansing saat ini sudah mulai dibersihkan.

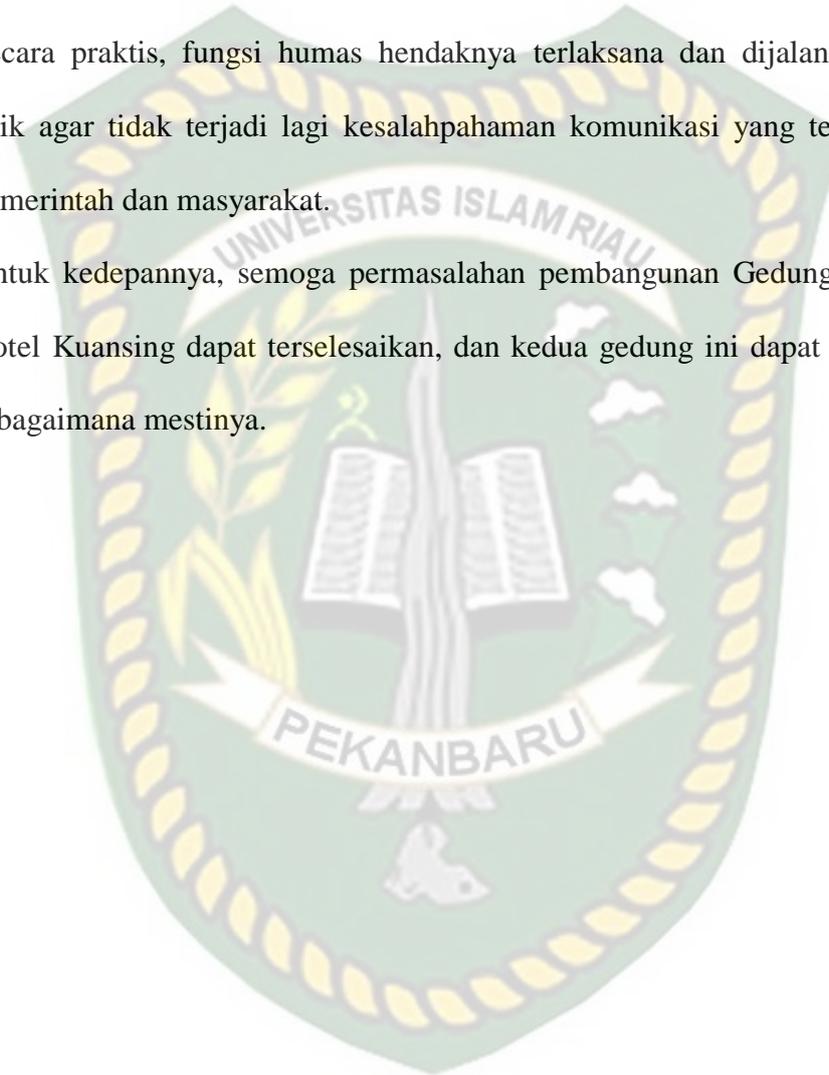
## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka adapun saran-saran dalam penelitian ini antara lain :

1. Secara teoritis, peran dan fungsi humas dalam suatu lembaga organisasi yaitu sebagai komunikator atau penghubung antara organisasi atau lembaga yang diwakili dengan publiknya, membina *relationship*, yaitu berupaya membina hubungan yang positif dan saling menguntungkan dengan pihak publiknya, peranan *back up management*, yakni sebagai pendukung dalam fungsi manajemen organisasi atau perusahaan, membentuk *corporate image*, artinya peranan *public relations* berupaya menciptakan citra bagi organisasi atau

lembaganya. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi acuan untuk meningkatkan kualitas penelitian sejenis atau penelitian di masa depan sehingga menghasilkan penelitian yang lebih bagus dan sempurna.

2. Secara praktis, fungsi humas hendaknya terlaksana dan dijalankan dengan baik agar tidak terjadi lagi kesalahpahaman komunikasi yang terjadi antara pemerintah dan masyarakat.
3. Untuk kedepannya, semoga permasalahan pembangunan Gedung Uniks dan Hotel Kuansing dapat terselesaikan, dan kedua gedung ini dapat difungsikan sebagaimana mestinya.



## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku:

- Ardianto, Elviaro. 2009. *Public Relations Praktis*. Bandung: Widya Padjadjaran
- Cutlip, S. M., Center, A. H. and Broom, G. M. (2006). *Effective public relations*. 9<sup>th</sup> ed. Jakarta: Kencana
- Cutlip, Scoot M.. 2011. *Effective Public Relations*, Edisi Kesembilan. Jakarta : Kencana.
- Dan, Nimmo. 1989. *Komunikasi Politik : Khalayak dan Efek*. Bandung : CV. Remadja Karya.
- Dozier, D. M. Grunig, L. A. and Grunig, J. E. 1995. *Manager's Guide to Excellence in Public Relations an Communication Management*. Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Effendy, Onong U. 2006. *Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikologis*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Fariani, SR. 2009. *Panduan Praktisi PR*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.
- I Gusti Ngurah Putra. 1999. *Manajemen Hubungan Masyarakat*. Yogyakarta: Penerbit UAJ.
- Irianta, Y. 2006. *Public Relation Writing Pendekatan Teoritis dan Praktis*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Kriyantono, Rachmat. 2008. *Public Relations Writing Teknik Produksi Media Public Relations dan Publisitas Korporat*. Jakarta: Kencana.
- Kriyantono, Rachmat. 2012. *Public Relation & Crisis Management Pendekatan Critical Public Relations Etnografi Kritis & Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Lattimore. 2010. *Public Relations, Profesi dan Praktik*. Salemba Humanika.
- Lee, M, Neeley, G. and Stewart, K. 2012. *The Practice of Government Public Rekations*. London: CRC Press.
- Liliwer, Alo. 2010. *Strategi Komunikasi Masyarakat*. Yogyakarta: LKiS Yogyakarta.
- Mahi, DR. 2011. *Metode Penelitian dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Millet, John D., author. 1954. *Management in The Public Service : the Quest for Effective Performance*. New York: McGraw-Hill

Moore, Frazier. 2004. *Humas: Membangun Citra dengan Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Nova, F. 2011. *Crisis Public Relations Bagaimana PR Menangani Krisis Perusahaan*. Jakarta: Rajawali Grafindo Persada.

Rosady Ruslan, author. 1999. *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi : Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Ruslan, R. 2012. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.

#### **Sumber Jurnal:**

Astuty, Sri. *Analisis Fungsi Dan Peran Humas Dalam Upaya Implementasi Good Governance (Studi pada Bagian Humas Sekretariat Daerah Kota Banjarmasin)*. *MetaCommunication; Journal Of Communication Studies* P-ISSN : 2356-4490 Vol 2 No 1 Maret 2017.

Dozier, D. M. and Broom, G. M. (1995). *Evolution of the Manager Role in Public* *Journal of Public Relations Research*, 7 (1), Lawrence Erlbaum Associates, Inc., p.3-26. [Online]. Available

Ikhsan, M. 2015. *Pemerintahan Di Sumatera Selatan Masih Tertutup Dengan Informasi Pengelolaan Kehutanan: Adakah Yang Dirahasiakan?.* <http://www.mongabay.co.id>. Retrieved February 27, 2015.

Kriyantono, Rachmat. 2017. *Peran Manajerial Dan Teknisi Humas Lembaga Pemerintah Dan Swasta*. *Jurnal Sosial Politik Humaniora*, Program Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Brawijaya Malang.

Multi, Suci Wahyuni. 2019. *Fungsi Humas dalam Menjalin Hubungan di Pemerintahan Kota Bukittinggi*. *Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam* Vol. 10 No. 2, Juli - Desember 2019, p. 96 – 105 p- ISSN : 2086-1303 e-ISSN : 2657-0521.

Tamher, Ratna Sari. 2011. *Peranan Hubungan Masyarakat Dalam Manajemen Krisis Pasca Kasus Kebakaran Pasar Inpres Kota Tual*. *Jurnal Komunikasi KAREBA* No. 3 Vol. 1 Juli – September 2011.

**Sumber Online:**

[www.kuansing.go.id](http://www.kuansing.go.id)

[www.kominfo.go.id](http://www.kominfo.go.id)

[www.medialaskar.com](http://www.medialaskar.com)

[m.halloriau.com](http://m.halloriau.com)

**Wawancara :**

Drs. Mulyadi Harun Kepala Bidang Komunikasi Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Kuantan Singingi, 04 Agustus 2021

Masri AS, Sp. M.S.i Tokoh Masyarakat Kabupaten Kuantan Singingi, 20 September 2021

Putri Mailinda Sari Mahasiswa Universitas Islam Kuantan Singingi, 13 September 2021

Hermanto Silalahi Mahasiswa Universitas Islam Kuantan Singingi 13 September 2021

Ririn Siska Yuliani Mahasiswa Universitas Islam Kuantan Singingi, 16 September 2021

