

MODEL INFORMASI PUBLIK DI ERA MEDIA SOSIAL: KAJIAN GROUNDED TEORI DI PEMDA SUKOHARJO

Dian Purworini

Ilmu Komunikasi

Fakultas Komunikasi dan Informatika

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Email : dian.purworini@ ums.ac.id

ABSTRAK

Model komunikasi yang diterapkan di instansi pemerintah daerah menarik untuk diteliti dari kajian *public relations*. Model komunikasi yang tampak dilakukan satu arah diyakini oleh banyak kalangan akan bergeser ke komunikasi dua arah seiring dengan maraknya perkembangan media sosial. Penelitian di bidang ini tentu sangat relevan mengingat humas secara ideal memiliki peran signifikan dalam mengelola komunikasi di instansi. Penelitian ini dilakukan di pemerintah daerah Sukoharjo. Penelitian dilakukan dengan yang teknik kualitatif dengan analisis data menggunakan *grounded theory*. Dari analisis yang dilakukan, dapat dijelaskan bahwa humas pemda Sukoharjo menganut model komunikasi satu arah, dimana model ini bertumpu pada diseminasi informasi kepada publik. Ini menjelaskan nilai utama yang melekat dalam komunikasi di humas pemda. Nilai utama termasuk pola komunikasi, tipe informasi dan media yang digunakan. Komunikasi satu arah terbentuk karena pengaruh SDM yang ada dan peraturan yang berlaku di instansi tersebut.

Kata kunci : komunikasi satu arah, *grounded theory*, *public relations*

A. PENDAHULUAN

Pergerakan media sosial yang semakin luas telah membuat *Public Relations* baik skala global maupun regional harus berpikir global terhadap praktek *Public Relations* mereka. Maka dari itu, departemen *Public Relations* harus siap dengan perubahan untuk menyesuaikan dengan perkembangan media baru (Wilcox, 2006).

Kompas (27/11/2012) memberitakan bahwa salah satu penyebab gagalnya otonomi daerah di berbagai daerah adalah kurangnya partisipasi publik. Masyarakat masih menjadi objek dari program yang di rancang dan bukan

melibatkan mereka sehingga tujuan otonomi daerah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat juga masih jauh dari harapan.

Dalam upaya untuk meningkatkan partisipasi publik, berbagai cara dapat dilakukan pemerintah daerah. Salah satunya adalah dengan membangun komunikasi dua arah yang efektif dengan masyarakat, salah satunya melalui media sosial. Media sosial yang menggunakan internet sebagai kendaraannya, bukan tidak mungkin masih menimbulkan keraguan bagi pemerintah daerah untuk menggunakannya.

Media sosial meliputi *Twitter*, *Facebook*, *Youtube* adalah media yang selama 4 tahun ini dengan cepatnya merambah masyarakat Indonesia. Hasil survei MarkPlus Insight Netizen Survey 2012 yang dirilis majalah *Marketers* (2012) menunjukkan bahwa pengguna internet di Indonesia saat ini mencapai 61 juta jiwa, atau 22,4% dari seluruh populasi Indonesia. Angka ini tentu tidak bisa dipandang sebelah mata. Di masa depan, angka yang semakin meningkat ini dapat menjadi khalayak lebih besar yang punya pengaruh terhadap komunikasi politik di Indonesia.

Mengingat besarnya potensi masyarakat yang bergabung dengan media sosial, maka pemerintah daerah mau tidak mau juga harus bergabung untuk dapat berkomunikasi dengan mereka. Pada kenyataannya masyarakat mengalami perubahan karena teknologi, dan mengikuti perkembangan tersebut bagi pemerintah daerah akan memberikan keuntungan tersendiri, terutama dari partisipasi publik.

Media sosial terbukti merubah praktek *Public Relations*. Fakta ini diungkapkan oleh Wright dan Hinson (2010; 10) yang telah meneliti penggunaan media sosial di kalangan praktisi *Public Relations* selama 5 tahun. Pada riset tahun ke 5 (2010) ditemukan jika 85 % praktisi *Public Relations* yang disurvei percaya jika media komunikasi baru telah merubah bagaimana organisasi berkomunikasi, dengan lebih banyak porsi pada komunikasi eksternal dibandingkan internal. Meskipun begitu, media informasi tradisional mendapatkan nilai lebih dibandingkan media baru jika dinilai dari aspek akurasi, kredibilitas, kejujuran dan etika.

Ali dan Alam (2012; 152) dalam bukunya *Studi Kebijakan Pemerintah* menyebutkan

bahwa otonomi daerah akan bertumpu pada pengaturan rumah tangga oleh daerah sendiri sehingga menimbulkan interkoneksi manusia dengan sesama dan lingkungannya, mengingat pengaturan yang berlangsung dibangun atas dasar berbagai kehendak. Pernyataan kedua ilmuwan tersebut, memberikan gambaran bahwa komunikasi akan berperan penting dalam mengharmoniskan interkoneksi yang terjadi sehingga program dapat dilaksanakan dengan baik.

Penggunaan media sosial diharapkan dapat mendekatkan hubungan dengan masyarakat yang pada akhirnya meningkatkan partisipasi masyarakat dan meningkatkan reputasi pemerintah daerah. Media sosial yang digunakan dengan mudah oleh karyawan dan masyarakat melalui internet, telah membentuk komunitas dan jaringan yang tetap, dan memudahkan interaktif melalui audio dan video tanpa harus mengeluarkan biaya yang mahal (Hrdinová dkk, 2010: 2).

Indonesia adalah salah satu negara dengan pengguna media sosial terbesar, dengan dominasi pengguna umur 15-35 tahun dan telah banyak dimanfaatkan oleh kalangan bisnis terutama swasta. Meskipun kalangan instansi pemerintah sudah banyak yang menggunakannya, misalnya Depkominfo, BNN, pemerintah daerah Trenggalek, Kebumen, Surabaya, Jakarta tercatat aktif menggunakannya, banyak pemerintah daerah lain yang belum menggunakan. Oleh karena itu, faktor-faktor yang membuat media sosial belum diadaptasi di pemerintah daerah, menjadi penting untuk dikaji agar dapat ditemukan solusi bagi penggunaan media sosial yang sesuai dengan karakteristik budaya organisasi pemerintah daerah.

Dalam Pedoman Umum Tata Kelola Kehumasan di Lingkungan Instansi Pemerintah yang dirancang oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Tahun 2011 (2011; 4), misi praktisi humas pemerintah adalah ; Membangun citra dan reputasi positif praktisi humas pemerintah sebagai salah satu aparatur negara, membentuk opini publik, menampung dan mengolah pesan serta aspirasi masyarakat, mengklarifikasi data dan informasi yang berkembang di masyarakat, serta menyosialisasikan kebijakan dan program pemerintah.

Dari misi tersebut, nampak jelas bahwa humas pemerintah memiliki peran penting dalam menampung aspirasi publik maupun membangun hubungan aktif dengan publik. Misi ini bukan misi yang mudah mengingat kompetensi yang dibutuhkan juga tidak ringan. Dibutuhkan sumber daya manusia yang cakap di bidang komunikasi dan memiliki sifat dinamis dan terbuka serta kooperatif selain dukungan teknologi tepat guna yang relevan dengan kebutuhan yang ada.

Mengingat pentingnya misi kehumasan pemerintah ini, maka kebutuhan untuk mengetahui sikap praktisi kehumasan pemerintah terhadap media ini menjadi penting untuk dilakukan.

Tujuan utama dari artikel ini yaitu untuk menyajikan grounded theory dari media sosial di instansi pemerintah daerah Sukoharjo yang didasarkan pada dua permasalahan utama, yaitu bagaimana persepsi humas pemerintah daerah Sukoharjo terhadap penggunaan media sosial di instansi mereka? Serta pola komunikasi seperti apa yang dilakukan oleh humas pemerintah daerah Sukoharjo terhadap publik?

Manfaat penelitian

Selama ini, penelitian tentang sikap pemda terhadap penggunaan media sosial masih jarang dilakukan. Mengingat semakin tingginya pengguna internet, diperlukan kajian tentang sikap untuk menjadi landasan bagi penelitian berikutnya. Pemerintah dapat meningkatkan nilai penggunaan media sosial untuk meningkatkan jasa pelayanan dan memperluas ikatan dengan masyarakat.

Keberadaan media sosial mampu memberikan peluang kepada pemerintah untuk memenuhi tujuan tersebut. Media sosial yang digunakan dengan mudah oleh karyawan dan masyarakat melalui internet, telah membentuk komunitas dan jaringan yang tetap, dan memudahkan interaktif melalui audio dan video tanpa harus mengeluarkan biaya yang mahal (Hrdinová 2010, 2).

Faktor yang melatarbelakangi keengganan pemda untuk menggunakan media sosial perlu dieksplorasi lebih lanjut agar diketahui kendala yang perlu diselesaikan. Penelitian ini penting untuk dilakukan dikarenakan beberapa alasan ;

- Penelitian ini merupakan penelitian terapan dengan menfokuskan pada elaborasi teknologi dan komunikasi yang sesuai dengan perkembangan dunia saat ini.
- Penelitian ini menjawab keinginan dari berbagai pihak yang peduli dengan perkembangan pemda dan masyarakat yang ingin menggunakan teknologi untuk merumuskan kebijakan publik yang lebih efektif.

B. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan paradigma *konstruktivisme*. Paradigma ini menyatakan bahwa individu melihat pemahaman dari dunia dimana dia bekerja dan hidup.

Penelitian ini berusaha untuk menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan penggunaan, sikap pemda terhadap penggunaan media sosial di instansi pemda di Indonesia. Oleh sebab itu, maka pendekatan yang tepat digunakan yaitu penelitian kualitatif.

Sumber informasi atau informan

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel dilakukan dengan cara penyampelan teoritik. Pengambilan sampel dilakukan dengan menemukan konstruk teoritis yang berkaitan dengan teori yang sedang dikembangkan (Creswell, 2007; 127).

Pada prakteknya, informan yang dipilih adalah orang-orang yang dianggap memiliki kaitan dengan pelaksanaan kehumasan di pemerintah daerah baik dari operasional maupun kebijakan yang dilakukan sepanjang penelitian, tidak hanya berhenti ditentukan di awal penelitian saja. Informan yang terlibat dalam penelitian ini :

1. Asisten 3, kasubag media massa dan pemberitaan
2. Kasubag Pengumpulan, Pengolahan dan Pemberdayaan Informasi
3. Kasubag Pemberitaan, Media Massa, Sandi dan Telekomunikasi
4. 2 orang staf Pemberitaan, Media Massa, Sandi dan Telekomunikasi
5. Kepala Bagian Pusat Data Elektronik
6. Kasubag Telematika
7. Warga masyarakat, Agus

Dalam analisis data, nama asli disamarkan demi menjaga objektivitas data di lapangan.

Jenis dan Sumber data

Data primer dalam penelitian ini didapatkan melalui studi di lapangan. Data ini didapat

dengan melakukan wawancara dan pengamatan langsung di lokasi penelitian yang sudah ditentukan yaitu di kantor lembaga humas pemda Sukoharjo. Data sekunder merupakan data atau informasi yang diperoleh dari studi literatur di koran, dokumentasi internal, laporan, dan sumber lain.

Teknik Pengumpulan Data

Berikut teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini:

- **Wawancara mendalam.** Wawancara dilakukan oleh peneliti dengan cara terbuka dan memberikan kebebasan kepada informan untuk menjawab. Wawancara dilakukan dalam rentang waktu antara bulan November sampai dengan Januari. Mengingat dalam penelitian ini bersifat grounded maka kerap kali peneliti melakukan wawancara terhadap informan secara tiba-tiba sesuai dengan kebutuhan informasi yang ingin dicari.
- **Mencatat dokumen** adalah teknik yang perlu dilakukan karena metode ini dapat memberikan informasi yang mendukung analisis dan interpretasi data, yang berupa pengumpulan dokumen mulai dari account media sosial, arsip, laporan, klipng dll.

Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis grounded teori yang disesuaikan dengan tema penelitian ini yaitu analisis induktif, kontekstual, dan proses yang berada pada ranah interpretif dibandingkan orientasi positivis. Interview yang akan dianalisis dengan *grounded theory*, mampu menangkap pengalaman yang diterjemahkan oleh informan di lapangan. Sesuai dengan

Dalam analisis ground, ada 3 tahap koding yang dilewati yaitu : open, axial dan

selektif seperti yang dirumuskan oleh Strauss dan Corbin dalam Creswell (2007; 160). Teori grounded menyediakan prosedur untuk mengembangkan kategori informasi (*open coding*), iterkoneksi kategori (*axial coding*), membangun cerita yang menghubungkan antar kategori (*selective coding*) dan kemudian diakhiri dengan discursive proposisi teori.

C. HASIL PENELITIAN

Kondisi Penyebab Dari Fenomena Terkait Komunikasi Satu Arah Humas

Berdasarkan dari penelusuran data di lapangan, maka didapatkan suatu gambaran bahwa fenomena komunikasi satu arah yang dilakukan humas pemda Sukoharjo terjadi karena 2 kondisi. Kedua kondisi tersebut yaitu (a) keterbatasan sumber daya manusia dan (b) peraturan kerja.

Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam keberlangsungan operasional kerja pemda. Keterbatasan sumber daya manusia baik dari segi jumlah personel maupun kompetensi personel terkait dengan tanggung-jawab profesi membuat komunikasi yang berjalan di humas pemda cenderung berjalan satu arah yaitu dari pemda ke publik.

Nina (nama disamarkan) menceritakan penilaiannya tentang *Facebook* yang dinilainya tidak penting untuk digunakan baik bagi pribadi maupun di bagian humas. Menurut Nina, “Gak pengen punya FB, untuk sendiri juga tidak punya. Kalau informasi kantor tidak lewat FB tapi bisa lewat lain seperti yang sudah ada. Kalau FB kan biasanya untuk pribadi”. Seorang rekan kerja Nina, Nana menambahkan kalau dia mengaku menggunakan FB untuk dirinya meksipun yang membuatnya suaminya. Ketika ditanya untuk apa menggunakan FB, Nana

menjawab “untuk reuni dengan teman-teman lama saya, tetapi juga saya tidak mengikuti banget”.

Melihat dari jawaban-jawaban yang diberikan kedua informan tersebut, media sosial seperti *Facebook* hanya dilihat sebagai media untuk penggunaan pribadi yang seolah tidak memiliki potensi bagi komunikasi interaktif, terutama di instansi mereka. Keterbatasan yang muncul justru karena persepsi mereka yang menilai bahwa *Facebook* tidak penting untuk digunakan di pemda Sukoharjo.

Sub kategori dari keterbatasan sumber daya manusia yaitu keterbatasan personel. Keterbatasan personel lebih mengacu kepada jumlah sumber daya manusia dan tidak pada persepsi mengenai potensi *Facebook* untuk mendukung komunikasi.

Kategori penyebab kedua yaitu peraturan terdiri dari beberapa peraturan kerja yang di gunakan di Pemda Sukoharjo. Peraturan kerja tersebut setelah di dapatkan dari pencarian data di lapangan diklasifikasikan menjadi 2 peraturan yaitu peraturan dari pusat dan peraturan dari instansi pemda Sukoharjo sendiri.

PDE mengakui bahwa sejak awal, terdapat ketidaksinkronan peraturan pusat sehingga membuat pengelolaan komunikasi dan informasi berada di bawah kewenangan PDE dan Humas. Hal ini membuat masing-masing bagian memiliki tanggungjawab yang terkesan tumpang tindih dibandingkan dengan kewenangan fungsi bagian masing-masing. Berikut keterangan dari Yamto ;

“Kewenangan mengenai data elektronik memang dikelola PDE. PDE kan awalnya kantor, dengan adanya PP tentang SOTK Otonomi Daerah, PDE itu dirumpukan

dengan Dishubkom. Padahal itu sudah tidak relevan lagi. Tetapi karena keputusan dari pusat jadi ya kita berusaha menyesuaikan.”

Fenomena Berdasarkan Keterbatasan Sumber Daya dan Peraturan

Kondisi penyebab keterbatasan sumber daya dan peraturan menjadi subjek yang membuat fenomena terjadi seperti yang dilaporkan oleh informan : (a) komunikasi humas dengan publik berjalan satu arah dan (b) tata kelola informasi tidak jelas.

Kode –kode yang muncul yang membentuk kategori komunikasi humas berjalan satu arah saja. Fenomena ini berarti humas cenderung melakukan komunikasi dari pemda ke publik. Pada komunikasi dua arah dimana pemda dan publik saling mengirimkan dan menerima pesan tidak banyak ditemukan di instansi ini.

Menilik dari sub kategori seperti jenis media yang digunakan, sumber informasi serta *feed back* yang muncul, maka dalam penelitian ini membentuk kondisi terjadinya komunikasi satu arah. Pemda dalam komunikasinya menggunakan media komunikasi tradisional dan tidak menggunakan media komunikasi interaktif.

Dani menyatakan bahwa komunikasi humas kepada publik dilakukan dengan menggunakan media massa melalui *press center* dan website pemda. Selain itu juga melalui dialog interaktif di RRI dan forum solusi TA TV. Kedua media ini dimanfaatkan dengan membayar spot waktu sesuai dengan keinginan internal Pemda dengan waktu yang tidak dijadwalkan di awal.

Nana menambahkan keterangan Dani dengan menyebutkan mengenai penerbitan majalah Suara Makmur dan jumpa pers sebagai

media komunikasi yang digunakan di sub bagian mereka.

Dari sub bagian PPPI, Dewi menambahkan bahwa mereka kerap kali melakukan pemasangan baliho, spanduk, siaran langsung keliling dengan mobil untuk menyiarkan informasi kepada publik.

Informasi yang di sampaikan kerap kali bersumber dari kegiatan Bupati dan Wakil Bupati yang senantiasa mereka ikuti di lapangan. Sehingga pola komunikasi yang muncul senantiasa fokus pada penyebaran informasi dari pemda, dan tidak menampung aspirasi dari publik. Menilik dari sub kategori yang muncul, maka komunikasi satu arah lebih tepat dikatakan sebagai kondisi yang terjadi di humas pemda Sukoharjo. Sehingga ketika humas belum menjalankan komunikasi dua arah, maka pemda Sukoharjo sebagai instansi yang diwakili oleh humas juga melakukan pola komunikasi yang sama.

Fenomena kedua yaitu tata kelola informasi kurang fokus. Kondisi ini terbentuk dari konsep-konsep yang muncul seperti pembagian informasi berdasar *internet based* dan *non internet based*. Informasi apapun yang berkaitan dengan penggunaan media massa akan dikelola oleh humas sedangkan ketika melibatkan penggunaan di media internet akan banyak dikelola PDE.

Konteks dimana Strategi Tata Kelola Komunikasi dan Informasi Dikembangkan

Strategi tata kelola manajemen komunikasi dan informatika perlu dikembangkan di humas pemda Sukoharjo. Strategi yang disusun tentu saja tidak begitu saja dengan mudah diimplementasikan. Banyak faktor yang

mempengaruhi selain dari faktor penyebab komunikasi satu arah dan tata kelola informasi tidak jelas, yaitu dari konteks yang terjadi meliputi frekuensi, kronologi, intensitas, dan durasi .

Kondisi sebab akibat-----> fenomena

Keterbatasan SDM	- komunikasi satu arah
Ciri keterbatasan SDM	Dimensi khusus komunikasi satu arah
<ul style="list-style-type: none"> • Persepsi media sosial tdk penting • Pekerjaan selalu padat • Tdk menggunakan media sosial • Di lingkungan humas 	<ul style="list-style-type: none"> • intensitas tinggi • kronologi dari awal • durasi terus menerus • mengubah menjadi komunikasi dua arah

Konteks penanganan komunikasi satu arah

Dalam kondisi komunikasi berjalan satu arah dengan intensitas tinggi, pekerjaan padat dari awal dan tidak menggunakan media sosial dari awal maka komunikasi harus diupayakan menjadi dua arah.

Kondisi sebab akibat-----> fenomena

Peraturan kerja kurang relevan	tata kelola informasi tidak fokus
Ciri Peraturan kerja kurang relevan	dimensi khusus peraturan kerja krg relevan
<ul style="list-style-type: none"> • Informasi tidak satu pintu • Pemisahan informasi • Pekerjaan tdk sesuai dgn bidang kerja • Di lingkungan humas dan PDE 	<ul style="list-style-type: none"> • intensitas tinggi • kronologi dari awal • durasi terus menerus • membuat tata kelola informasi fokus

Konteks penanganan peraturan kerja kurang relevan

Dalam kondisi informasi berjalan dari pintu humas dan PDE dengan intensitas tinggi, pemisahan informasi dari awal berdirinya PDE dan Humas serta pekerjaan PDE yang tidak hanya menyediakan jaringan tapi juga mengelola komunikasi dan humas fokus pada penyebaran informasi dan tidak banyak

menjalinkan partisipasi publik membuat perlu disusunnya tata kelola informasi yang fokus dan relevan.

Kondisi Perantara yang Mempengaruhi Strategi Tata Kelola Komunikasi dan Informasi

Selain konteks, ada kondisi perantara yang membuat pemda Sukoharjo dapat sukses atau tidak dalam menangani permasalahan yang muncul. Kondisi perantara yang muncul dari sub kategori yang muncul dari keterangan informan dan dokumentasi meliputi (a) budaya organisasi, (b) kepemimpinan dan (c) unsur politik.

Kalangan subjektif memandang budaya organisasi sebagai pembentukan yang membentuk realitas organisasi dan memberi makna kepada anggotanya (Masmuh, 2010; 187). Budaya organisasi seringkali didefinisikan sebagai perangkat dari norma, nilai, kepercayaan, adat, upacara, sikap dan konsep lain yang dianut oleh individu, kelompok, masyarakat atau organisasi. Pada definisi yang lebih luas, budaya tidak hanya berupa apa yang selama ini diyakini atau melekat tetapi juga meliputi identifikasi dari seperangkat pemikiran tertentu yang dibentuk oleh level individu atau kelompok.

Di pihak pemerintah, budaya birokrasi yang melekat kuat terkadang membuat mereka merasa bahwa mereka mampu melaksanakan otoda meskipun minim partisipasi masyarakat. Budaya organisasi yang menganut pendekatan dari atas ke bawah membuat pemda belum terbiasa untuk membuka keran partisipasi masyarakat. Budaya struktural ini yang pada akhirnya mempengaruhi kebijakan yang diambil pemda yang tidak semuanya telah dikomunikasikan dengan masyarakat.

Budaya organisasi di birokrat cenderung kaku dan vertikal dari bawah ke atas. Unsur senioritas yang kental membuat dinamika komunikasi berjalan kurang dinamis. Pada kondisi dimana potensi di level bawah lebih baik dari atasan, potensi ini kurang bisa dioptimalkan karena faktor nilai *pakewuh* terhadap atasan. Maka tidak mengherankan jika potensi tersebut terpendam dan hanya mengikuti pola yang diterapkan oleh atasan.

Faktor perantara kedua yaitu kepemimpinan. Kepemimpinan adalah faktor penting yang mempengaruhi kesuksesan implementasi strategi yang sudah dirumuskan. Kepemimpinan di sini berkaitan dengan bagaimana kepala bagian memimpin anak buahnya dalam menjalankan tanggung jawab profesi di pemda Sukoharjo.

Dari kondisi yang diamati dan keterangan informan, kepala bagian humas jarang melakukan koordinasi melalui rapat baik dengan bagian lain ataupun dengan keseluruhan staf humas. Rapat yang dilakukan hanya terbatas pada koordinasi dengan 3 kepala sub bagian. Melalui pengamatan yang dilakukan peneliti selama beberapa hari di bagian ini juga menggambarkan bagaimana karakter kepala yang tidak terbuka. Ketika peneliti berusaha melakukan pendekatan untuk wawancara selalu ditolak dengan alasan kesibukan. Peneliti menanyakan waktu kesediaan juga tidak diberikan.

Strategi Tata Kelola Manajemen Komunikasi dan Informasi

Strategi tata kelola komunikasi dan informasi muncul dari kaitan antara kategori-kategori yang muncul dalam proses pengambilan data melalui wawancara dan dokumentasi. Berikut strategi yang dilakukan yaitu :

Strategi yang dikemukakan oleh bagian humas tidak banyak yang dapat dijelaskan mengingat strategi berpusat di kepala bagian sedangkan informan di bagian humas adalah kepala sub bagian dan staf. Berikut strategi yang dapat di jelaskan;

Mengajukan penambahan personel adalah upaya yang sampai saat ini terus di lakukan meskipun belum mendapat persetujuan. Adapun langkah yang dilakukan yaitu mengatur pembagian tugas dengan seksama untuk mengefisienkan pekerjaan. Mengingat komunikasi dua arah belum banyak disampaikan dari jawaban informan, maka keinginan untuk merumuskan strategi komunikasi dua arah juga belum nampak. Justru keinginan ini muncul di bagian PDE.

Konsekuensi Dari Strategi Untuk Tata Kelola Informasi

Strategi yang dilakukan oleh informan untuk menangani masalah yang ada tidak berarti langsung berhasil, tetapi juga menimbulkan konsekuensi. Adapun konsekuensinya antara lain; banyak kegiatan humas yang sangat bersifat pasif menunggu perintah atasan semata serta personel bekerja *over time*.

D. PEMBAHASAN

Kategori yang muncul dalam penelitian ini tidak berdiri sendiri, akan tetapi memiliki kaitan satu dengan yang lainnya dalam aspek komunikasi yang terjadi di pemda Sukoharjo. Penjelasan mengenai kaitan antar kategori dijelaskan di sub bagian ini untuk menunjukkan kompleksitas yang terjadi dalam komunikasi di lingkungan birokrasi ini.

Studi ini menemukan banyak temuan baru di lapangan yang ternyata tidak seperti gambaran awal yang dimiliki peneliti. Bagian

humas cenderung menjadi bagian yang berfungsi untuk penyebaran info kepada publik mengenai kegiatan penting yang dilakukan pemda. Dengan bagian protokol yang melekat di humas, semakin menekankan bahwa humas belum berfungsi maksimal sebagai perwakilan pemda yang mengelola komunikasi dan hubungan dengan publik internal maupun eksternal.

Ditambah dengan karakter kepala yang mengesankan tertutup dengan menolak untuk diwawancara seolah mengesankan bahwa humas tidak ingin mengelola hubungan dengan publik kecuali hanya publik yang diinginkan saja. Permenpan Nomor 30 Tahun 2011 menyebutkan peran humas pemerintah sebagai komunikator yang membuka akses dan saluran komunikasi dua arah, fasilitator aspirasi publik, disseminator dalam pelayanan informasi terhadap publik, katalisator kepentingan pemerintah dengan publik serta konselor, Advisor, dan Interpreter bagi kebijakan pemerintah dan *prescriber* atau sebagai salah satu instrumen strategis pemimpin puncak penentu kebijakan.

Dibandingkan dengan fungsi humas menurut Permenpan, fungsi yang dominan berjalan di humas pemda Sukoharjo adalah diseminasi. Fungsi ini secara bertahap dapat ditingkatkan agar lebih optimal. Menilik dari kondisi penyebab, tentu kondisi yang sekarang yaitu komunikasi satu arah yang dijalankan humas dan dua arah yang dijalankan PDE dapat dirumuskan ulang dengan tata kelola yang lebih relevan. Dengan menyerahkan pengelolaan komunikasi baik *internet based* dan *non internet based* kepada humas dengan PDE sebagai penanggungjawab teknis, akan memudahkan pengelolaan informasi.

Strategi yang muncul tentu memiliki kaitan dengan berbagai faktor antara lain (a) budaya organisasi, (b) kepemimpinan dan (c) unsur politik. Ketika faktor perantara dapat memberikan kontribusi positif maka akan memudahkan terwujudnya kondisi yang diharapkan.

Berkaitan dengan komunikasi dua arah, kesadaran untuk mengelola sudah dipahami terutama PDE. Temuan ini selaras dengan pernyataan Phillips (1999) seperti dikutip oleh Chipchase & Theaker (2011; 274) yang menyatakan bahwa ;

Once companies had control of what was said and believed about their activities. Now every stakeholder has, can and does provide knowledge and opinion freely. Anyone can create a website. Unacceptable practice attracts comment, criticism and active opposition. Companies have to fight for a place in internet stakeholder society.

Media sosial berbeda dengan media lain salah satunya karena media sosial mampu memberikan kecepatan informasi. Akan tetapi kecepatan informasi ini juga menuntut sumber daya manusia yang dinamis dan adaptif. Jika media sosial diterapkan di pemda Sukoharjo, aparatur yang bertugas dituntut untuk cepat tanggap dalam memberikan informasi yang diinginkan publik. Hal ini berdampak pada perlunya alokasi tanggung jawab aparatur dalam mengelola media sosial.

Grunig and Jaatinen (1999) seperti dikutip oleh Kim & Molleda (2011; 2) meyakini bahwa *public relations* pemerintahan berbeda-beda dan dipengaruhi oleh aliran demokrasi yang dianut. Di Indonesia yang menganut demokrasi Pancasila menempatkan kebersamaan dan keterbukaan menjadi bagian yang penting. Oleh

karena itu, dalam Permenpan Nomor 30 Tahun 2011 yang menyatakan bahwa komunikasi yang dikelola humas pemerintah pusat dan daerah yang berjalan dua arah adalah suatu program yang realistis dan logis.

Dari analisis yang dilakukan, dapat dijelaskan mengenai model komunikasi satu arah, yang dinamakan diseminasi informasi di humas pemda Sukoharjo. Ini menjelaskan nilai utama yang melekat dalam komunikasi di humas pemda. Nilai utama termasuk pola komunikasi, tipe informasi dan media yang digunakan. Komunikasi satu arah terbentuk karena pengaruh SDM yang ada dan peraturan yang berlaku di instansi tersebut. Model ini ternyata banyak ditemukan di *public relations* di instansi pemerintahan.

Temuan ini memberikan tambahan pada model informasi publik yang dirumuskan Grunig dan Hunt. Grunig and Hunt (1984) seperti disebutkan dalam (Fawkes, 2004; 13) menyebutkan satu diantara 4 model *public relations*, salah satunya yaitu model informasi publik. Berikut kutipannya ;

This kind of communication provides information to people – where accuracy is now important, indeed essential. This model does not seek to persuade the audience or change attitudes. Its role is similar to that of an in-house journalist releasing relevant information to those who need it. This practitioner may not know much about the audience, and tends to rely on one-way communication, from sender to receiver.

Peraturan kerja adalah faktor penyebab kondisi ini terjadi selain karena sumber daya manusia. Jika diamati, dengan struktur organisasi di pemda dimana posisi humas berada di bawah asisten 3 dan tidak ada jalur khusus ke pimpinan atas, maka akan membuat

humas menjadi pasif. Humas hanya bekerja sesuai dengan instruksi atasan dan hanya memberikan informasi yang sangat terbatas kepada atasan, tidak menysar kepada informasi penting dalam pengambilan kebijakan strategis di pemda.

Humas dalam posisi sebagai penyebar informasi publik seperti di instansi pemda Sukoharjo ini tidak memiliki peran besar dalam pengelolaan komunikasi organisasi. Humas dalam komunikasi internal, memberikan informasi kepada bagian-bagian lain secara terbatas dalam rapat dengan SKPD, informasi melalui horen tentang kegiatan upacara, sosialisasi pakaian seragam dll, serta buletin suara Sukoharjo yang dicetak terbatas dan dibagikan kepada pihak-pihak yang sudah didaftar sebelumnya.

Sedangkan dalam komunikasi eksternal, penggunaan media komunikasi yang bertumpu pada media tradisional cenderung memberikan informasi kepada publik dengan tidak memperhatikan sarana bagi respon balik dari publik. Jika diamati, hal ini banyak ditemukan ketika humas memasang baliho di sepanjang jalan yang berisi berbagai macam informasi mulai dari prestasi terbaru yang dicapai pemda sampai dengan acara tertentu yang mengundang warga masyarakat. Dengan karakteristik baliho seperti itu, tentu target publik yang disasar adalah tidak jelas dengan artian menysar kepada publik luas. Media komunikasi ini cenderung akan efektif bagi informasi singkat mengingat publik yang lewat hanya memiliki waktu sekian detik untuk membaca informasi tersebut.

Media relations yang dibangun instansi ini dilakukan dengan cermat melalui kedekatan dengan berbagai media cetak maupun

elektronik. Dengan membayar di spot acara di TA TV serta RRI membuat informasi di sebarakan kepada masyarakat dengan jangkauan wilayah yang lebih luas.

Dengan tersedianya *website* utama yang interaktif, tentu potensi komunikasi untuk memfasilitasi *feed back* dapat di optimalkan. Akan tetapi mengingat pengelolaan di bawah kendali PDE, tentu humas perlu bekerja keras untuk mendukung agar informasi di situs tersebut dapat terdistribusi dan diakomodir dengan baik.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Implikasi dari temuan studi ini memberikan informasi bahwa di era perkembangan media sosial seperti saat ini, *public relations* di instansi pemda tidak serta merta bergerak mengikuti adopsi media tersebut. Meskipun persyaratan untuk adopsi teknologi informasi ini secara teknis dan administratif dimiliki oleh bagian humas tetapi persepsi dari sumber daya manusia membuat adopsi media sosial nampaknya masih jauh dari keinginan.

Dengan media komunikasi yang saat ini digunakan semakin menguatkan bahwa

model komunikasi yang dilakukan cenderung bersifat satu arah. Hal ini di dasarkan pada kategori yang muncul yaitu pola komunikasi, tipe informasi dan media yang digunakan. Kontribusi yang kemudian dapat disimpulkan yaitu bahwa media sosial yang memberikan peluang bagi perubahan komunikasi satu arah menjadi komunikasi dua arah tidak mudah dilakukan di instansi pemda ini.

Saran yang dapat diberikan yaitu agar bagian humas ditambah dengan staf dari latar belakang ilmu yang sesuai sehingga lebih banyak memberikan masukan dan perubahan dalam pengelolaan komunikasi seperti tugas humas yang ideal. Selain itu, mengirim personel humas mengikuti keorganisasian humas dalam skala nasional seperti Perhumas. Hal ini dilakukan agar dapat meningkatkan kompetensi dan pengetahuan dari staf humas.

Bagi penelitian selanjutnya sebaiknya melakukan studi untuk melihat fenomena yang terjadi di humas pemda lainnya. Hal ini tentu menarik mengingat di era otonomi daerah, kebijakan instansi berbeda yang diduga memberikan pengaruh bagi model komunikasi yang diterapkan di instansi tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Faried dan Alam, Andi Syamsu. 2012. *Studi Kebijakan Pemerintah*. Bandung: PT Refika Aditama
- Chipchase, Jo, dan Alison Theaker. 2011. *Using The Internet Effectively In Public Relations*. In *The Public Relations Handbook*, 2nd edition, by Alison Theaker, 256-285. 2 Park Square: Routledge.
- Creswell, John. W. 2007. *Qualitative Inquiry And Research Design ;Choosing Among Five Approaches*. Sage Publications, Inc.
- Hrdinová, Jana., Helbig, Natalie., Peters, Catherine Stollar. 2010. *Designing Social Media Policy For Government: Eight Essential Elements*. Laporan, New York: The Research Foundation Of State University Of New York,
- Kim, Ji Young dan Juan Carlos Molleda. 2011. *Public Relations Society Of America 1, A Quantitative Analysis Of Governments' Use Of Interactive Media As A Global Public Relations Strategy*. *Public Relations Journal*, Vol. 5.

Masmuh, Abdullah. 2010. *Komunikasi Organisasi Dalam Perspektif Teori Dan Praktek*. Malang: UMM Press.

Wilcox, Dennis L. 2006. The Landscape of Today's Global *Public Relations*. *Anàlisi*, 34, 2006, 67-85.

Wright, Donald K, dan Michele, D Hinson. 2010. *An Analysis Of New Communications Media Use In Public Relations: Results Of A Five-Year Trend Study*. *Public Relations Journal* Vol. 4, No. 2..

Harian Kompas (27/11/2012)

Majalah Marketers (November 2012)