

## **AKTIVITAS HUMAS PADA BIDANG PENGADUAN PEMERINTAH KOTA MAKASSAR DALAM MENINGKATAN CITRA PEMERINTAHAN**

**Oleh: Audah Mannan & Mutmainnah**  
Staf Pengajar Pada Jurusan Ilmu Komunikasi  
Fakultas Dakwah dan Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar

### **Abstract;**

*The purpose of this study is to determine the public relations activities in the field of complaints of the city of Makassar in improving the image of government and to know the supporting factors and factors inhibiting public relations activities in the field of complaints pemsasar municipality in improving the image of government. This research uses a rhetorical approach with a qualitative descriptive approach. Methods of data collection through observation, in-depth interviews, and library research. The data obtained then processed by qualitative descriptive analysis. The results showed that (1) Sub-section of public complaint is part of public relations. Public relations activity that complaints every day receive complaints either the print media, social media, online sms, telephone and direct complaints. Each complaint entered, followed up, called by the relevant SKPD responsible for the complaint. (2) Supporting factors in public relations activities in the field of complaints of press room, making post complaints and inhibiting factors in public relations activities in the field of complaints of facilities and infrastructure, human resources, coordination. The implication of the research is that the need to increase the socialization of the implementation of government service programs so that the public will not get bad service from SKPD which is in the embryo. Suggestions for the public relations section should be when someone conducts the research should provide direction or input on the activities undertaken by the public relations department. So that researchers are not confused and facilitate doing research.*

Kata Kunci : Aktivitas, Humas, Citra, Pemerintahan

### **I. PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Hubungan masyarakat (humas) atau yang biasa disebut *public relation* (PR), menjadi hal yang tidak asing disetiap lembaga pemerintahan, lembaga pendidikan maupun lembaga perusahaan. Humas adalah kegiatan komunikasi dalam organisasi yang berlangsung dua arah dan timbal balik dan memiliki peranan penting dalam setiap lembaga karena humas menjadi salah satu strategi dalam menciptakan dan meningkatkan citra pemerintahan.

Humas juga dapat diartikan sebagai sebuah seni berkomunikasi (*art of communication*) dengan publik untuk membangun saling pengertian, menghindari kesalahpahaman dan *miss* persepsi sekaligus membangun citra positif lembaga.

Posisi humas merupakan penunjang tercapainya tujuan yang ditetapkan oleh suatu manajemen organisasi sedangkan citra adalah tujuan dari suatu organisasi. Sebagai sebuah profesi, seorang humas harus mampu untuk memberikan informasi, mendidik, meyakinkan, meraih simpati, dan membangkitkan ketertarikan masyarakat akan sesuatu untuk membuat masyarakat mengerti dan menerima sebuah situasi. Humas juga dapat diartikan sebagai jembatan untuk membangun suasana yang kondusif dalam menciptakan solusi antarberbagai organisasi, baik internal maupun eksternal dalam rangka membangun citra dari institusi atau pemerintah. Seorang humas pemerintah juga harus dapat memberikan sanggahan mengenai pemberitaan yang salah dan merugikan pemerintah, dan mengkomunikasikan atau menginformasikan berbagai kebijakan pemerintah kepada masyarakat. Hal ini bertujuan untuk membentuk citra positif pemerintah daerah tersebut dimata publik. Humas juga berperan membina hubungan yang harmonis dengan masyarakat dan membina martabat instansi dalam pandangan masyarakat, guna memperoleh pengertian, kepercayaan dan dukungan dari masyarakat.

Riset mengenai kegiatan humas(*Public relations*), ada dua tanggung jawab dalam kegiatan humas yaitu peran sebagai teknisi dan manajemen. Humas melaksanakan tiga peran, *pertama* sebagai pemberi penjelasan, yaitu orang yang bekerja sebagai konsultan dalam mendefenisikan masalah, menyarankan pilihan dan memantau implementasi kebijakan. *Kedua* sebagai fasilitator komunikasi, yaitu orang yang biasanya bertugas dalam suatu organisasi yang berkaitan langsung dengan lingkungan yang berperan untuk menjaga hubungan dan komunikasi dua arah. *Ketiga* sebagai fasilitator pemecahan masalah, yaitu orang yang bermitra dengan senior untuk mengidentifikasi dan memecahkan masalah.<sup>1</sup>

Fungsi humas sendiri tidak dapat terlepas dari opini publik, karena salah satu fungsi humas adalah menciptakan opini public yang memiliki *goodwill* (kemauan baik) dan partisipasi. Kinerja humas dalam pemerintahan membantu dalam menjalankan suatu program pemerintahan untuk mencapai tujuan tertentu yang ditargetkan oleh pemerintah. Selain itu, humas pemerintah juga berperan penting dalam membangun dan memberikan

informasi baik secara internal maupun eksternal. Bila dilihat secara eksternal, biasanya humas berperan memberikan informasi mengenai kebijakan pemerintah, memberikan sanggahan mengenai suatu pemberitaan yang dapat merugikan pemerintah dan menginformasikan berbagai kebijakan pemerintah kepada masyarakat.

Humas Kota Makassar memiliki peranan penting dalam membentuk citra Pemerintahan Kota Makassar. Dilihat dari kinerja yang dimiliki, humas Kota Makassar bekerja keras dalam mempertahankan *image* (citra). Pemerintahan Humas Kota Makassar dalam mengembangkan hubungan yang baik dalam masyarakat dengan cara memberikan informasi karena keberadaan Pemerintah Kota Makassar memiliki ketergantungan dalam hubungan bermasyarakat sehingga citra Pemerintah tetap terjaga. Menciptakan pengertian public yang lebih baik yang dapat memperbesar kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah Kota Makassar.

Humas yang berada di Kota Makassar terbagi menjadi tiga seperti Humas bagian Pemberitaan yang memiliki tugas mencari, mengumpulkan, menghimpun dan mengolah data dan informasi yang berhubungan dengan bidang pemberitaan. Humas bagian dokumentasi yang memiliki tugas melaksanakan usaha-usaha untuk peningkatan hasil dokumentasi kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah maupun masyarakat. Humas bagian pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada aparatur pemerintahan terkait berupa sumbangan pikiran suara, gagasan, keluhan, pengaduan, yang bersifat membangun.

Humas bidang pengaduan memiliki bentuk-bentuk pengaduan yaitu: *Pertama* melalui media cetak, dimana masyarakat bisa menghubungi media cetak seperti koran misalnya Tribun Timur, Fajar, Ujung Pandang Expres atau Berita Kota Makassar. *Kedua* melalui telepon.

Aktifitas yang dilakukan oleh humas bidang pengaduan Pemkot Makassar dalam membangun citra pemerintah yaitu: melakukan sosialisasi tentang program dan hasil yang dicapai setiap SKPD dihadapan seluruh media lokal maupun nasional yang adadi Makassar.

Berdasarkan latar belakang masalah, maka penulis member judul penelitian ini **“Aktivitas Humas pada Bidang Pengaduan Pemkot Makassar dalam Meningkatkan Citra Pemerintahan”**

### ***B. Rumusan Masalah***

Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana aktivitas humas pada bidang pengaduan pemkot Makassar dalam meningkatkan citra pemerintahan?
2. Apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat humas pengaduan Pemkot Makassar dalam meningkatkan citra pemerintahan?

### ***C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian***

- a. Untuk mengetahui aktivitas humas pada bidang pengaduan Pemkot Makassar dalam meningkatkan citra pemerintahan.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat aktivitas humas pada bidang pengaduan Pemkot Makassar dalam meningkatkan citra pemerintahan.

## **II. TINJAUAN TEORITIS**

### ***A. Humas Pemerintahan***

Humas menempati arti penting dalam kegiatan operasional sebuah institusi, baik institusi pemerintahan maupun swasta, fungsi dan tugasnya sebagai *imagebuilder* (pembangun citra) dari sebuah institusi. Institusi yang baik dan tertanam dalam benak masyarakat adalah institusi yang mempunyai citra positif, sehingga membuat public menaruh keyakinannya pada institusi tersebut. Humas juga mempunyai tugas pokok dan fungsi sebagai jembatan antara institusi dengan publik.

Kaitannya dengan fungsi-fungsi pemerintahan, humas adalah hal yang sangat esensial dan komponen yang terintegrasi dengan pelayanan public atau kebijakan publik. Aktivitas humas professional akan memastikan manfaat diterima oleh warga Negara yang merupakan tujuan dari kebijakan publik atau pelayanan.

Humas dalam lembaga pemerintahan merupakan suatu keharusan fungsional dalam rangka tugas penyebaran informasi dan kebijakan, program dan kegiatan-kegiatan lembaga pemerintahan dan kepada masyarakat. Terutama di Indonesia lembaga kehumasan sangatlah diperlukan. Humas ini merupakan kelanjutan dari proses penetapan kebijakan pemerintah, pemberi layanan informasi kepada masyarakat, sehingga humas itu berada

memperoleh kepercayaan dari publiknya, yaitu masyarakat dalam arti luas. Maka dari itu sikap dan pelayanan yang baik sangat penting demi terciptanya citra yang baik.

Pemerintah sendiri, baik pada tingkat provinsi atau kabupaten/kota maupun pusat pada dasarnya mempunyai tugas pokok yang dapat diringkas menjadi tiga fungsi hakiki, yakni pelayanan, pemberdayaan, dan pembangunan. Pelayanan akan membuahkan keadilan dalam masyarakat, pemberdayaan akan mendorong kemandirian masyarakat, dan pembangunan akan menciptakan kemakmuran dalam masyarakat. Dengan demikian pemerintah mempunyai tugas pokok dan fungsi yang sangat luas dan kompleks. Terlebih proses demokratisasi telah mengubah paradigma pemerintahan saat ini, yakni dari *government* menjadi *governance*, dimana transparansi, akuntabilitas dan partisipasi publik menjadi tuntutan sekaligus ukuran keberhasilan sebuah pemerintahan yang demokratis.

Pada dasarnya keberadaan humas sebagai salah satu unit lembaga pemerintahan sudah tidak bisa ditawar lagi mengingat fungsinya yang dapat menunjang kegiatan manajemen untuk mencapai tujuan organisasi. Humas bisa dijadikan garda depan dalam mempersiapkan masyarakat untuk menerima kebijakan lembaga serta sebaliknya menyiapkan mental lembaga dalam memahami kepentingan publik.

Konsep tata kelola tersebut maka 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. Tata kelola ini disusun oleh pemerintah dengan memperhatikan aspek prioritas kebutuhan, kepraktisan, dan praktik-praktik terbaik (*best practices*).

Banyak manfaat dari tata kelola kehumasan ini diantaranya meliputi: 2

1. Peningkatan kualifikasi, kapasitas, dan kompetensi sumber daya manusia (SDM) di bidang kehumasan.
2. Sistem informasi terpadu, tertata, dan merata.
3. Pemantapan kelembagaan humas yang kuat dan memiliki kompetensi dalam memberikan pelayanan informasi yang optimal dan bertanggungjawab.

4. Peningkatan akuntabilitas, pengawasan, dan budaya kerja positif yang berorientasi padavisi dan misi organisasi.
5. Koordinasi dan sinkronisasi pengelolaan kehumasan.
6. Terwujudnya hubungan baik antar individu, terjalinnya kebersamaan antar instansi pemerintah, serta adanya keseimbangan arus informasi dari dan kepada masyarakat.

## **B. Peran dan Fungsi Humas**

### **1. Peran Humas**

Terdapat beberapa bagian penting dari pekerjaan petugas humas dalam suatu organisasi adalah:

- a. Membuat kesan (*image*), yaitu gambaran yang diperoleh seseorang tentang suatu fakta sesuai dengan tingkat pengetahuan dan pengertian mereka (terhadap suatu produk, orang, atau situasi).
- b. Pengetahuan dan pengertian. Humas memiliki peran penting dalam membantu menginformasikan pada publik internal (dalam organisasi) dan publik eksternal (luar organisasi) dengan menyediakan informasi akurat dalam format yang mudah dimengerti sehingga ketidak-pedulian akan suatu organisasi, produk, atau tempat dapat diatasi melalui pengetahuan dan pengertian.
- c. Menciptakan ketertarikan. Humas juga harus dapat menciptakan ketertarikan publik dalam suatu situasi atau serial situasi, yang bisa jadi berpengaruh besar dalam suatu organisasi atau sekelompok orang.
- d. Penerimaan. Masyarakat mungkin bersikap melawan pada sebuah situasi karena mereka tidak mengerti apa yang sedang terjadi, atau mengapahal tersebut terjadi. Profesi humas mempunyai peran kunci untuk menjelaskan sebuah situasi atau kejadian dengan se jelas-jelasnya sehingga ketidak-pedulian, dan bahkan sikap menentang, yang menjadi atmosfer disekelilingnya dapat diputa rmenjadi pengertian dan penerimaan.
- e. Simpati. Dengan mengemukakan informasi secara jelas dan tidak bias, umumnya merupakan cara yang berhasil untuk meraih simpati.

### **2. Fungsi Humas**

Fungsi humas meliputi:

- a) Fungsi manajemen adalah membantu memberikan penerangan dan tanggapan dalam hubungan dengan opini public.
- b) Bertindak sebagai sistem peringatan dini dalam mengantisipasi kecenderungan.<sup>3</sup>

Dalam organisasi perusahaan atau lembaga dan instansi peran *public relations* atau humas tidak dapat dianggap remeh. Karena *public relations* harus berperan sebagai seorang tokoh yaitu sebagai mediator, komunikator, dan sebagainya dan dalam posisinya sebagai tokoh tersebut *public relations* diharapkan dapat berperilaku sesuai dengan perannya.<sup>4</sup>

Humas dikatakan berfungsi apa bila aktivitas yang dilakukan menunjuk pada suatu kegiatan yang jelas dan khas. Selain itu, berfungsi tidaknya humas dalam sebuah instansi dapat diketahui dari ada tidaknya kegiatan yang menunjukkan ciri-ciri fungsinya. Oleh karena itu, untuk menguraikan mengenai fungsi *public relations*, sebagai berikut:

- a. *Public relations* adalah kegiatan komunikasi dalam suatu organisasi yang berlangsung secara timbal balik.
- b. *Public relations* merupakan penunjang tercapainya tujuan yang ditetapkan oleh manajemen suatu organisasi.
- c. *Public* menjadi sasaran kegiatan *public relations* adalah *public intern* dan *ekstren*.<sup>5</sup>

Faktor utama yang dapat menentukan kelancaran proses dalam fungsi kehumasan dapat melalui beberapa tahap sebagai berikut:<sup>6</sup>

- 1) Perencanaan (*planning*);
- 2) Pengorganisasian (*organizing*);
- 3) Pengkomunikasian (*communicating*);
- 4) Pengawasan (*controlling*);
- 5) Penilaian (*evaluating*);

Kesimpulan dari pemaparan tentang peran dan fungsi humas secara keseluruhan membahas tentang kegiatan atau aktivitas yang dilakukan untuk membangun dan mempertahankan citra sebuah lembaga atau instansi.

### ***C. Humas dalam Islam***

Humas dalam Islam memiliki prinsip-prinsip sebagai berikut:

### 1. Persamaan (*al-musawah*) diajarkan oleh Rasulullah

*Musawwah* secara bahasa artinya persamaan. Menurut istilah, persamaan dan kebersamaan serta penghargaan terhadap sesama manusia sebagai makhluk Allah. Persamaan (*Al-musawah*), yaitu pandangan bahwa semua manusia sama harkat dan martabatnya. Tanpa memandang jenis kelamin, ras ataupun suku bangsa. Tinggi rendah manusia hanya berdasarkan ketakwaannya yang penilaian dan kadarnya hanya Tuhan yang tahu. Prinsip ini dipaparkan dalam kitab suci sebagai kelanjutan prinsip persaudaraan di kalangan kaum beriman. Jadi persaudaraan berdasarkan iman (*ukhuwah islamiyah*) diteruskan dengan persaudaraan berdasarkan kemanusiaan (*ukhuwah insaniah*)<sup>7</sup>.

### 2. Persaudaraan (*ukhuwah*)

Persaudaraan sesama umat Islam sering disebut dengan "*ukhuwah Islamiyah*". Kata *ukhuwah*" berasal dari kata "*akhun*" yang berarti saudara. Sedangkan kata "*Islamiyah*" berasal dari kata "Islam" yang berarti agama Islam. Persaudaraan (*ukhuwah*) jika dijaga dengan baik akan menimbulkan kekuatan, selain itu bahwa orang Islam dengan orang Islam lain yaitu bersaudara.

Ada tiga jenis *ukhuwwah* (persaudaraan) yaitu:

a. *Ukhuwwah Islamiyah*. Artinya persaudaraan sesama umat Islam.

Persaudaraan ini meliputi seluruh negara yang ada orang Islamnya. Artinya selama seseorang adalah muslim walaupun ada dinegara Amerika atau Eropa mereka tetap bersaudara, begitu pula di Negara lainnya.

b. *Ukhuwwah Wathaniyah*. Artinya persaudaraan sesama satu bangsa/negara.

Persaudaraan ini terjadi karena kita satu wilayah/satu negara. Artinya sesama satu negara adalah saudara, baik dia beragama Islam maupun bukan. Mereka juga adalah saudara kita, karena sama-sama satu bangsa (Indonesia).

c. *Ukhuwwah Basyariyah*. Artinya persaudaraan sesama manusia.

Agama Islam sangat mencela sifat mementingkan diri sendiri. Islam menanamkan rasa *ukhuwwah basyariyah* serta menuntun umatnya untuk memahami bahwa kehidupan ini bukan hanya untuk dirinya sendiri.<sup>8</sup> Allah berfirman QS. Al-hujarat/49: 10



إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ ١٠

Terjemahannya:

Orang-orang beriman itu Sesungguhnya bersaudara. Sebab itu damaikanlah (perbaikilah hubungan) antara kedua saudaramu itu dan takutlah terhadap Allah, supaya kamu mendapat rahmat.

### 3. Cinta Kasih.

Cinta adalah perasaan yang lahir dari hati seseorang, timbul dengan sendirinya, tidak melihat waktu dan usia, suatu asa untuk ingin menyayangi dan memiliki, seperti perasaan cinta ibu kepada anaknya, perasaan cinta tuhan kepada umat nyayang bertaqwa. Cinta yang tulus akan menimbulkan nilai-nilai kejiwaan yang selalu tulus dan berserah.

### 4. Tolong menolong

*Ta'awun* berasal dari bahasa Arab yang artinya tolong-menolong. Sifat *ta'awun* ini sangat diperhatikan, hanya dalam kebaikan dan takwa, dan tidak ada tolong-menolong dalam hal dosa dan permusuhan. Oleh karena itu sifat *ta'awun* atau tolong-menolong termasuk akhlak terpuji dalam agama Islam.<sup>9</sup>

**Kode etik Humas dalam Islam sebagai berikut:<sup>10</sup>**

#### a. Amanah

Amanah secara etimologis (pendekatan kebahasaan/*lughawi*) dari bahasa Arab dalam bentuk mashdar dari (*amina-amanatan*) yang berarti jujur atau dapat dipercaya. Sedangkan dalam bahasa Indonesia amanah berartipesan, perintah, keterangan. Amanah adalah sesuatuyang harus dipelihara dan dijaga agar sampai kepada yang berhak memilikinya.

#### b. Menepati janji

Janji adalah suatu ikatan yang dilakukan oleh manusia dalam bentuk lisan ataupun tulisan, berhubungan dengan sesuatu (materiperjanjian) yang menjadikan perjanjian itu terwujud.

#### c. Benar

Seorang Humas seharusnya berlaku benar dalam perkataan dan perbuatan. Benar dalam perkataan berarti menyatakan perkara yang benar dan tidak menyembunyikan rahasia kecuali untuk menjaga nama baik seseorang. Benar dalam perbuatan adalah mengerjakan sesuatu yang laras dengan tuntunan agamanya. Allah Swt berfirman dalam QS. At-taubah/9: 119

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَكُونُوا مَعَ الصَّادِقِينَ

Terjemahannya:

“Hai orang-orang yang beriman bertakwalah kepada Allah, dan hendaklah kamu bersama orang-orang yang benar.”

**d. Ikhlas**

Ikhlas bermakna bersih dari kotoran dan menjadikan sesuatu bersih dari kotoran. Sedangkan secara istilah, ikhlas berarti niat mengharap ridha Allah saja dalam beramal tanpa menyekutukan-Nya dengan yang lain.

**e. Adil**

Adil menurut bahasa Arab disebut dengan kata *'adilun*, yang berarti sama dengan seimbang. Menurut kamus besar bahasa Indonesia, adalah diartikan tidak berat sebelah, tidak memihak, berpihak pada yang benar, berpegang pada kebenaran, sepatutnya, dan tidak sewenang-wenang. Menurut ilmu akhlak ialah meletakkan sesuatu pada tempatnya, memberikan atau menerima sesuatu sesuai haknya, dan menghukum yang jahat sesuai haknya, dan menghukum yang jahat sesuai dan kesalahan dan pelanggarannya.

**f. Sabar**

Sabar berasal dari kata “*sobaro-yasbiru*” yang artinya menahan. Menurut istilah, sabar adalah menahan diri dari kesusahan dan menyikapinya sesuai syariah dan akal, menjaga lisan dari celaan, dan menahan anggota badan dari berbuat dosa dan sebagainya.

**g. Berani**

*Syaja'ah* artinya berani, tetapi bukan berani dalam arti siap menentang siapa saja tanpa mempedulikan apakah dia berada dipihak yang benar atau salah, dan bukan pula berani mempeturutkan hawa nafsu, tetapi berani yang berlandaskan kebenaran dan dilakukan dengan penuh pertimbangan. Menurut pandangan Islam, berani tidaklah ditentukan oleh kekuatan fisik, tetapi oleh kekuatan hati dan kebersihan jiwa.

### III. METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Jenis dan Lokasi Penelitian

---

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang menggunakan pendekatan kualitatif. Yang bertujuan untuk mendeskripsikan aktivitas humas pada bidang pengaduan Pemkot Makassar dalam meningkatkan citra Pemerintahan. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor Balai Kota Makassar Jl. Jend. Ahmad Yani No.2, Kec. Makassar, Kota Makassar, Sulawesi Selatan.

### **B. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah retorika yang berasumsi bahwa proses penyusunan pesan hingga penyampaiannya dapat bersifat informative dan persuasif. Retorika adalah proses dialog yang memungkinkan berbagai suara dapat terekspresikan. Semangat debat merupakan inti pendekatan retorika. Suara (opini) yang relevan pada suatu dialog dimasyarakat menyebabkan berbagai publik terlibat dalam perbincangan untuk meningkatkan pemahaman terhadap produk, jasa, organisasi dan isu. Kegiatan retorika juga tidak hanya dilakukan individu tetapi juga dilakukan organisasi dengan tujuan memengaruhi opini, pemahaman, penilaian, dan perilaku individu maupun kelompok publik.

### **C. Sumber Data**

#### **1. Sumber Data Primer**

Data empiric diperoleh secara langsung dengan melaksanakan wawancara terhadap beberapa informan yang berhubungan langsung dengan aktivitas Humas Pemkot Makassar yang meliputi pengaduan masyarakat.

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder diperoleh melalui telaah pustaka dan dokumen atau arsip yang terdapat pada humas Pemkot Makassar, di antaranya: dokumen, foto-foto, dan arsip yang berkaitan dengan bidang pengaduan masyarakat.

### **D. Metode Pengumpulan Data**

#### **1. Metode Observasi**

2. Metode Wawancara
3. Metode Dokumentasi

#### **E. Teknik Analisis Data**

1. Reduksi data adalah proses pemulihan, perumasan penelitian perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data-data yang ada pada data yang relevan atau sesuai dengan permasalahan penelitian.
2. Penyajian data yaitu penyusunan data-data yang telah diperoleh dengan menggambarkan fenomena atau keadaan sesuai dengan data yang telah direduksi secara sederhana sehingga mudah dipahami biasanya dalam bentuk test naratif.
3. Kesimpulan yaitu: dengan menyimpulkan permasalahan yang menjadi pokok penelitian dalam rumusan masalah, sehingga dapat ditarik sesuatu kesimpulan untuk penyelesaian permasalahan yang didapati dari penyajian data

### **IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **1. *Aktivitas Humas pada Bidang Pengaduan Pemkot Makassar dalam Meningkatkan Citra Pemerintahan***

Humas berperan sebagai fasilitator dalam penyampaian informasi-informasi mengenai keadaan suatu organisasi yang dianggap penting dan patut diketahui masyarakat. Setiap instansi pemerintah, baik yang berskala besar, menengah ataupun kecil tidak terlepas dari kegiatan yang berhubungan dengan hubungan timbale balik antara satu bidang dengan bidang lainnya dalam menghadapi setiap permasalahan pemerintahan. Oleh karena itu, setiap organisasi instansi pasti membutuhkan bagian yang dapat menjalankan aktivitas yang menghubungkan lembaga/ instansi dengan para publiknya.

Pada dasarnya hubungan masyarakat (humas) yang berada di Kota Makassar terdiri dari tiga bagian yaitu Sub Bagian Pemberitaan, Sub Bagian Dokumentasi dan Sub Bagian Pengaduan. Peneliti hanya menfokuskan ke Sub Bagian Pengaduan.

#### **Sub Bagian pengaduanmasyarakat**

a. Pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada aparatur pemerintahan terkait berupa sumbangan pikiran suara, gagasan, keluhan, pengaduan yang bersifat membangun.

b. Aktivitas Humas Bidang Pengaduan Pemerintahan Kota Makassar

Aktivitas humas sehari-hari dalam menyelenggarakan komunikasi timbal balik (*two way communication*) terhadap seluruh publiknya (internal/eksternal). Mereka tidak hanya berperan sebagai komunikator, seorang humas juga harus bisa menjadi pendengar yang baik. Karena mereka harus mengetahui dan memahami pendapat public terhadap organisasi/pemerintahan. Tak jarang mereka harus mendengarkan opini yang berbeda-beda, dikarenakan public yang ditangani berbeda dan setiap individu memiliki tanggapan dan sikap yang berbeda pula.

Salah satu ukuran maju dan berkembangnya suatu daerah ditentukan oleh pencapaian kinerja dan prestasi kerja yang dihasilkan setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). Seberapapun hebatnya seorang kepala daerah, jika tidak didukung dengan profesionalisme dari SKPD maka roda pemerintahan tidak dapat berjalan secara optimal. SKPD juga bisa dikatakan sebagai kepanjangan tugas dari tangan Bupati dan Wakil Bupati untuk melaksanakan visi serta misi yang sudah mereka janjikan kepada rakyat ketika berkampanye. Kemudian, loyalitas kepada SKPD juga sangat diperlukan untuk membentuk suatu pemerintahan daerah dengan kinerja yang lebih optimal dari yang sudah ada sebelumnya. Namun, jika SKPD yang telah dipercaya Kepala Daerah tidak loyal, maka dapat menyebabkan semua program-program yang sudah direncanakan tersebut tidak akan mendapatkan hasil yang sesuai.

c. Bentuk-bentuk pengaduan Pemerintahan Kota Makassar

Pengaduan masyarakat yang masuk ke humas bidang pengaduan masyarakat pemerintahan kota Makassar, selanjutnya ditindaklanjuti oleh humas dengan menyampaikan laporan masyarakat tersebut ke SKPD yang terkait. Contohnya laporan masyarakat tentang masalah sampah yang belum diangkut, selanjutnya tindakan humas pengaduan menyampaikan kepada dinas kebersihan tentang laporan tersebut.

Bidang pengaduan yang beradadi Pemerintahan Kota Makassar, masyarakat bisa melakukan pengaduan lewat saluran diantaranya media cetak, telepon, sms online,

pengaduan langsung dan media sosial. Dengan adanya bentuk pengaduan tersebut masyarakat mudah melaporkan pengaduannya dengan memilih salah satu bentuk pengaduan tersebut.

d. Proses perkembangan pengaduan masyarakat setiap tahun

Menurut hasil survei yang penulis dapat proses perkembangan bidang Pengaduan Masyarakat setiap tahun.

“Pada tahun 2015 bentuk pengaduan sebanyak 2065 pengaduan. Semua pengaduan yang masuk dibidang pengaduan berusaha untuk menyelesaikan meskipun ada sebagian kecil yang terhambat. Contohnya jalan berlubang. Bidang pengaduan menyampaikan kepada Dinas PU. Kemudian Dinas PU sudah mengusulkan anggaran selanjutnya. Jadi bidang pengaduan harus menunggu anggaran selanjutnya untuk bisa menyelesaikan pengaduan tersebut.”<sup>11</sup>

Dengan melihat sarana/pelayanan yang ada dapat dipahami bahwa tingkat kesadaran masyarakat sudah mulai meningkat, dapat di lihat dari kemampuan masyarakat khususnya di humas bidang pengaduan.

## **2. Faktor Pendukung dan faktor Penghambat Aktivitas Humas pada Bidang Pengaduan Pemkot Makassar dalam meningkatkan Citra Pemerintahan.**

### **1. Faktor Pendukung**

#### *a. Press room.*

Keberadaan press room, humas Pemkot Makassar dengan bisa segera merespon aduan masyarakat. *Press room* juga dapat mempermudah masyarakat dalam menyalurkan aduannya, sehingga masalah yang di hadapi masyarakat bisa terselesaikan dengancepat.

#### **b. Membuat posko pengaduan atau bekerja sama dengan ombudsman dan lembaga-lembaga yang terkait Misalnya membuka website resmi pemkot Makassar atau membuatw ebsite khusus pengaduan diportal online atau sosial media.**

### **2. Faktor penghambat**

Faktor penghambat dalam aktivitas humas di bidang pengaduan adalah:

a. Sarana dan prasana

Penghambat dalam melaksanakan aktivitas humas adalah sarana dan prasarana. melihat kondisi yang ada sarana dan prasarana masih terbatas. Sarana merupakan fasilitas yang dipakai secara langsung misalnya komputer. Komputer sangat dibutuhkan untuk mengakses data mengimput data, mengirim dan menerima informasi. Sedangkan prasarana merupakan fasilitas penunjang dari sarana misalnya gedung. Gedung sangat dibutuhkan untuk tempat rapat, melakukan sosialisasi dll.

b. Sumber daya manusia atau aparat

Hambatan dalam aktivitas humas adalah sumber daya manusia, dimana lebih banyak berstatus Non PNS karena pegawai atau staf humas yang berada di Pemerintahan Kota Makassar menduduki jabatan yang tidak sesuai dengan keahliannya. Keluhan yang dirasakan pegawai atau staf humas yang masih berstatus kontrak yaitu perasaan khawatir jika sewaktu-waktu diberhentikan, kepuasan gaji yang belum sesuai dengan pekerjaan, kontribusi dan kinerja.

c. Koordinasi

Salah satu penghambat dalam aktivitas humas adalah koordinasi antara atasan langsung atau pimpinan kebawahan yang utamanya dari Kabag ke Kasubag dan ke Staf, baik secara teknis maupun nonteknis. Koordinasi adalah suatu proses dimana pimpinan mengembangkan pola usaha kelompok secara teratur diantara bawahannya dan menjamin kesatuan tindakan di dalam mencapai tujuan bersama.

Hal-hal yang menghambat koordinasi antara atasan ke bawahan yaitu sebagai berikut:

1. Setiap bagian/golongan mementingkan bagiannya masing-masing, sehingga dapat menghambat suatu kinerja dalam mengerjakan tugas masing-masing.
2. Setiap kepala bagian atau unit yang bertanggung jawab untuk melaksanakan tugasnya dalam unitnya sendiri.
3. Adanya kepentingan dalam unit-unit atau bagian-bagian, sehingga mereka cenderung untuk memusatkan perhatian pada tujuan bagiannya sendiri.

Ketiga hal tersebut dikatakan sebagai penghambat dalam suatu koordinasi karena setiap masing-masing bagian mementingkan bagiannya sendiri-sendiri tanpa adanya kerja sama dalam koordinasi tersebut.

Selain koordinasi antara atasan dan staf yang menjadi hambatan humas pengaduan dalam meningkatkan citra pemerintahan yaitu kurangnya koordinasi antara SKPD

Kendala dan solusi yang dihadapi humas bidang Pengaduan Pemerintahan Kota Makassar. Dalam menjalankan tugasnya, humas juga memiliki berbagai macam kendala. Kendala yang dihadapi oleh humas di berbagai bidang diantaranya adalah: bidang pemerintahan:

Kurangnya pengenalan pemerintah terhadap masyarakat sehingga pemerintah tidak dapat mengontrol isu-isu negative yang berkembang dimasyarakat mengenai Pemerintah. Ini merupakan salah-satu hambatan kerja bagi seorang Humas dan kurangnya media masa dalam suatu kalangan masyarakat sehingga seorang Humas kurang maksimal dalam menyampaikan suatu informasi dari Pemerintah terhadap masyarakat.

Dengan demikian Humas pengaduan bukanlah pengambil kebijakan tetapi sebagai fasilitator atau penghubung antara si Pengadu dan SKPD yangterkait.

#### **IV. SIMPULAN**

1. Aktivitas Humas pada bidang pengaduan Pemkot Makassar meliputi aktivitas internal dan aktivitas eksternal yang mempunyai tujuan memfasilitasi pengaduan ke SKPD terkait dan menyusun kerangka dan mekanisme tindak lanjut pengaduan masyarakat. Adapun langkah-langkah untuk melakukan pengaduan adalah : a) pengaduan melalui mediacetak. Masyarakat bisa menghubungi mediacetaksepertikoranmisalnyaTribunTimur,Fajar,Ujung PandangExpres atau Berita Kota Makassar. b) pengaduan melalui telepon, masyarakat bisa menelpon langsung kelembaga pengaduan Kota Makassar dengan menghubungi nomor telp: 0411-3630249. c) pengaduan melalui SMS online, masyarakat bisa menyampaikan keluhan dengan menghubungi nomor telp: 081141115097. d) pengaduan langsung, masyarakat bisa langsung mendatangi kantor Balai Kota Makassar bagian pengaduan, Jl. Ahmad Yani no .2 dilantai 2 .e) pengaduan melalui media sosial, masyarakat bisa melakukan



pengaduan dengan mengunjungi *fanpage Facebook* (Humas Pemkot Makassar) bisa juga lewat twitter @humas makassar terkait tentang pengaduan.

2. Faktor pendukung dalam aktivitas humas pada bidang pengaduan meliputi: a) *Press room*, b) membua tposko pengaduan. Faktor penghambat dalam aktivitas humas pada bidang pengaduan yaitu: sarana dan prasana, sumber daya manusia dan koordinasi.

---

### Endnotes

<sup>1</sup>Lattimore, *Public Relation Profesi & Praktek* (Selemba: Humanika,2010) h. 35

<sup>2</sup>H.A.W. Widjaja, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat* (Jakarta: Bumi Karsa, 2008). h. 57

<sup>3</sup>Soemirat Soleh, Elvinaro Ardianto, *Dasar-dasar Public Relations* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2003) h. 76

<sup>4</sup>Sarlito Wirawan Sarwono, *Teori-Teori Psikologi Sosial*, h. 235.

<sup>5</sup>Onong Uchyana Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan praktek* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2002), h. 24

<sup>6</sup>Rosaldy Ruslan, *manajemen Public Relations dan media Komunikasi*, h. 2-3

<sup>7</sup>Rhomlatul Nihayah, Iffah, Musawah, Ukhuwah (Pengertian, Dasar, Dan Fungsi) dalam situs <http://rhomlatulhana.blogspot.co.id/2014/12/iffah-musawah-ukhuwah-pengertian-dasar.html>, tanggal akses 5 Juni 2016.

<sup>8</sup>Ali Ridho, Persaudaraan dalam Islam menurut petunjuk Nabi dalam situs <http://kehidupanaldo.blogspot.co.id/2012/04/persaudaraan-dalam-islam-menurut.html>. Tanggal akses 5 Juni 2016.

<sup>9</sup>Rifki Azmi, <http://islamiwiki.blogspot.co.id/2014/02/dalil-perintah-tolong-menolong-dalam.html#.V7hNKciLSWY>. Tanggal akses 5 Juni 2016.

<sup>10</sup>Publik Relation Dalam Persepektif Islam, <http://plagiatnever.wordpress.com/2013/10/08/publik-relations-dalam-persepektif-Islam/>, tanggal akses 19 Agustus 2016

<sup>11</sup>Fitriani Juana,( 28), Kepala Sub Bagian Pengaduan Pemkot Makassar, “*Wawancara*” Makassar, 16 April 2016

### DAFTARPUSTAKA

Al Qur'an dan Terjemahnya.

Anggoro, M. Linggar. *Teori dan Profesi Kehumasan serta aplikasinya di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara,2001.

Arifin, Anwar. *Strategi Komunikasi*. Bandung: Armilo, 1984.

Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Penelian Praktek*, Cet. XII. Jakarta: Asdi Mahasatya, 2002.

Basu, Swastha. *Manajemen Pemasaran Modern*, Jogjakarta: Liberty, 1990.

---

- Bungin, Burhan. *Penelitian Kualitatif.*, Jakarta: Prenada Media Group, 2007.
- Cervilla, ConveloG, dkk. *Pengantar Metode Penelitian*, Jakarta: Universitas Indonesia, 1993
- Effendy, Onong Uchyana. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, Bandung: PT. Remaja Rosda Karya 2002.
- Elqorni, Ahmad. *Konsep Pemasaran.*, Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 1999.
- Hari, Setiawan, *Manajemen Strategi: Sebuah Konsep Pengantar*, Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 1996.
- Husein, Umar. *Strategic Manajemenin Action: Konsep, Teori dan Teknik Menganalisis Manajemen Strategis Strategic Business Unit Berdasarkan Konsep Michael R. Porter, Fred R. David dan Wheelen Hunger* Jakarta: GramediaPustakaUtama, 2003.
- Jefkins, Frank. *Public Relations*, Alih Bahasa : Haris Munandar. Jakarta: Erlangga, 1996.
- Mardalis. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, Jakarta: Bumi Aksara, 1999.
- Rachamadi. *Public Relations dalam Teori dan Praktek*, Jakarta: Pt. Gramedia PustakaUtama, 1994.
- Ruslan, Rosaldy. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: Pt RajaGrafindo persada, 2006.
- Rachmat Kriyantono. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana, 2008.
- .Teori Public Relations Perspektif Barat & Lokal. Aplikasi Penelitian dan Praktik*. Jakarta: Kencana, 2014.
- Sarwono, Sarlito Wirawan. *Teori-Teori Psikologi Sosial*.
- Shihab, M. Quraish, *Tafsir Al-Misbah*. Tangerang: Lentera Hati, 2002.
- Soleh Soemirat, M.S. *Dasar-dasar Publik Relation*. Bandung: Remaja Rosda Karya, 2004.
- Suhandang, Kustandi. *Public Relations Perusahaan: Kajian, Program dan Implementasi*. Bandung: Nuasa 2004.
- Supriyono, R.A. *Manajemen Strategi dan Kebijakan Bisnis*. Yogyakarta: Badan Penerbit fakultas Ekonomi, 1990.
- Syahid, Nurul Fitriah. *Strategi Humas Polda Sulselbar Dalam Membangun citra Polri* 2015.