

Strategi Kehumasan Dalam Pelayanan Informasi Publik di Pusat Pelatihan dan Pengembangan dan Kajian Manajemen Pemerintahan Lembaga Administrasi Negara

Sri Kartika^{1*}, Abdi², Nasrulhaq³

^{1,2,3}Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

The study aimed to discover the public relations strategy in public information services at the Center for Training and Development and Government Management Studies at the State Administration Agency (Puslatbang KMP LAN). Data were obtained through data collection techniques using observation, interviews, and documentation studies which were carried out with data analysis techniques consisting of data reduction, data presentation, and conclusions. The results showed that aspects of 1) problem definition, namely the information media managed by public relations was not yet fully known by stakeholders, so that information was not conveyed thoroughly; 2) planning and programming, namely public relations coordinating with teaching facilitators to socialise the social media and connecting every social media; 3) action and communication, namely public relations conducting two-way communication to stakeholders, public relations using electronic and non-electronic media in inserting social media so that stakeholders know the information funnel and public relations utilising several of social media in disseminating information; 4) evaluation, namely that all social media had been known to stakeholders and could be accessed so that comprehensive and up-to-date information was achieved.

Keywords: public information service, public relations strategy

Abstrak

Tujuan penelitian dilakukan untuk mengetahui strategi kehumasan dalam pelayanan informasi publik di Pusat Pelatihan dan Pengembangan dan Kajian Manajemen Pemerintahan Lembaga Administrasi Negara (Puslatbang KMP LAN). Data diperoleh melalui teknik pengumpulan data dari observasi, wawancara, dan studi dokumentasi yang kemudian dilakukan teknik analisis data yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek 1) pendefinisian masalah yaitu media informasi yang dikelola kehumasan belum sepenuhnya diketahui oleh *stakeholder* sehingga informasi tidak tersampaikan secara menyeluruh, 2) perencanaan dan pemrograman yaitu humas berkoordinasi kepada fasilitator pengajar untuk mensosialisasikan media sosial dan menghubungkan setiap media sosial satu sama lain, 3) aksi dan komunikasi yaitu humas melakukan komunikasi dua arah kepada *stakeholders*, humas menggunakan media elektronik dan non-elektronik dalam menyisipkan media sosial agar corong informasi diketahui oleh *stakeholders*, dan humas memanfaatkan beberapa media sosial dalam penyebaran informasi, 4) evaluasi yaitu semua media sosial telah diketahui *stakeholders* dan dapat diakses sehingga tercapainya informasi secara menyeluruh dan terbaru.

Kata kunci: pelayanan informasi publik, strategi kehumasan

* srikartika@gmail.com

PENDAHULUAN

Kehumasan atau *public relations* merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari organisasi. Keberadaannya menjadi sebab keunggulan dan penunjang keberhasilan organisasi. Karena pada dasarnya kehumasan sebagai jembatan penghubung (mediator) antara organisasi dan publik melalui komunikasi. Humas bertujuan untuk memelihara kepercayaan publik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan organisasi.

Rahma (2022) menyebutkan proses komunikasi dari kehumasan dilakukan untuk memberikan informasi atau pesan dan membuat khalayak menerima informasi tersebut. Informasi yang disampaikan praktisi kehumasan dapat mempengaruhi dan merubah sikap, perilaku, dan pengetahuan publik sarasannya. Sehingga hasil dari aktivitas kehumasan adalah *good will* dan *good image* (Ariyanti, 2018; Noviard et al., 2020).

Saat ini kehumasan mengalami perkembangan pesat seiring dengan kebutuhan masyarakat/publik terhadap penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Kondisi sekarang menuntut organisasi pemerintah meningkatkan pelayanan publiknya

secara profesional melalui teknologi dalam menyebarkan informasi (Nurhadi et al., 2021). Kehumasan dapat memanfaatkan jalur media *online* seperti *website* atau media sosial dalam aktivitasnya. Sehingga secara tidak langsung kehumasan dalam pelayanannya harus kreatif dalam melakukan perubahan terkait strategi komunikasi konvensional (tatap muka langsung/*offline*) menjadi model komunikasi baru yaitu komunikasi *online* melalui internet.

Strategi kehumasan menjadi kunci sukses dalam melaksanakan pengelolaan informasi dan komunikasi. Menurut Saputra & Marta (2020), menyatakan bahwa strategi kehumasan merupakan landasan dalam melaksanakan visi dan misi organisasi. Strategi menjadi peta jalan atau taktik operasional sebagai panduan awal dari perencanaan dan manajemen yang akan atau telah direncanakan melalui kebijakan organisasi dalam mencapai tujuan. Strategi tersebut sebagai pertimbangan bagaimana melayani publik ke arah yang lebih baik.

Penelitian terdahulu terkait strategi kehumasan dilakukan oleh Harinawati et al. (2019), yang mengemukakan hasil bahwa Pemprov Lhokseumawe dalam menciptakan *good governance* melalui strategi kehumasan

dapat berjalan dengan baik. Strategi kehumasan dengan pemanfaatan situs *website* menyampaikan informasi kepada masyarakat tentang kegiatan dan kebijakan yang dibuat oleh pemerintah sehingga dapat menciptakan citra yang baik.

Hasil temuan juga diperoleh Badan Pusat Statistika (BPS) melalui surveinya terkait kebutuhan masyarakat akan informasi. Dinyatakan bahwa ada 290.324 masyarakat Indonesia yang mengakses informasi publik secara *online* pada tahun 2020. Kemudian akses informasi meningkat awal pandemi covid-19 di Indonesia yaitu bulan Maret yang dimana masyarakat cenderung untuk mencari informasi melalui *website*. Pada bulan April sampai dengan bulan Mei banyaknya publik yang mengakses website mulai menurun, namun pada Juni sampai Desember kembali normal dan sampai pada tahun 2021 meningkat kembali di atas rata-rata normal yaitu 522.413 orang pada setiap bulannya. (BPS, 2021).

Tujuan dari pelayanan informasi publik tidak hanya menyediakan informasi terkait kegiatan dan layanan yang ada, akan tetapi kehumasan juga akan menerima berbagai informasi dari publik yang kemudian dapat dilayaninya dengan cepat. Hal ini sesuai

dengan amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik bahwa dalam mewujudkan pelayanan yang cepat, sederhana, dan tepat setiap Badan Publik menyediakan dan mengembangkan sistem layanan informasi secara cepat, wajar, dan mudah sesuai dengan standar layanan informasi publik yang berlaku (Peraturan RI, 2008).

Dasar dari peraturan tersebut kemudian melahirkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Tata Kelola Kehumasan di Lingkungan Instansi Pemerintah yang menyatakan bahwa lembaga kehumasan merupakan unit organisasi di instansi pemerintah dalam menjalankan fungsi manajemen bidang informasi dan komunikasi kepada publik melalui berbagai sarana kehumasan dengan tujuan menciptakan citra dan reputasi instansi pemerintah (Kemenpan RB, 2011).

Pusat Pelatihan dan Pengembangan dan Kajian Manajemen Pemerintahan Lembaga Administrasi Negara (Puslatbang KMP LAN) adalah lembaga pemerintahan non-kementerian yang menggunakan peran praktisi kehumasan bidang komunikasi dan

informasi. Adapun secara umum, Puslatbang KMP LAN melaksanakan fungsi penyelenggaraan pelayanan publik bidang pelatihan dan pengembangan kompetensi pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) serta pengkajian pada bidang manajemen pemerintahan. Puslatbang KMP LAN yang berlokasi di Kota Makassar merupakan perwakilan dari Lembaga Administrasi Negara (LAN) di kawasan Indonesia Timur.

Puslatbang KMP LAN sebagai lembaga riset administrasi negara dan juga pendamping pembelajar pelatihan bagi instansi pemerintah memiliki salah satu misi yaitu mewujudkan organisasi pembelajar berkinerja tinggi melalui dukungan pelayanan yang berkualitas dan berbasis elektronik. Dalam mewujudkan misi tersebut, bidang kehumasan menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pengelola dan pelayanan informasi dan dokumentasi dengan cara menyediakan akses layanan informasi melalui pemanfaat teknologi melalui media *online* seperti *website*, *whatsapp*, *instagram*, *facebook*, dan *youtube* dengan tujuan untuk memudahkan publik dalam mencari dan mengetahui aktivitas, layanan, dan kebijakan di Puslatbang KMP LAN. Pengelolaan informasi dan dokumentasi melalui media *online* diharapkan dapat

mempercepat jalannya sistem pelayanan di Puslatbang KMP LAN.

Namun faktanya ada masalah atau kendala yang dihadapi kehumasan Puslatbang KMP LAN dalam memberikan pelayanan informasi publik yaitu masih banyak *stakeholder* (publik) yang belum mengetahui corong informasi yang dikelola oleh kehumasan sehingga informasi Puslatbang KMP LAN tidak tersampaikan secara menyeluruh.

Informasi yang disediakan oleh kehumasan Puslatbang KMP LAN belum tersebar secara merata kepada publik. Selain itu, tantangan yang dihadapi Puslatbang KMP LAN adalah ruang lingkup pelayanan yang sebagian besar publiknya berada pada wilayah dengan indeks penggunaan TIK terendah.

Berdasarkan Survei Indeks Pembangunan Teknologi Informasi dan Komunikasi (IP-TIK) dari Badan Pusat Statistika (BPS) pada tahun 2020 dengan skala 0-10 dinyatakan bahwa DKI Jakarta memperoleh nilai IP-TIK tertinggi yaitu 7,24. Sedangkan nilai terendah ada pada Papua dengan nilai IP-TIK hanya mencapai 3,35 (BPS, 2021).

Berdasarkan fakta pada data LAN (2021) bahwa Papua adalah *stakeholder* Puslatbang KMP LAN dengan total

peserta terbanyak pada pelatihan struktural tahun 2021. Hal ini menunjukkan bahwa kehumasan harus memperhatikan pelayanan informasi kepada *stakeholder* agar informasi dapat tersampaikan secara menyeluruh, detail, dan terbaru.

Berdasarkan uraian tersebut maka kehumasan dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pengelola dan pelayanan informasi dan dokumentasi harus menetapkan strategi kehumasan sebagai taktik operasional manajemen perencanaan agar dapat tercapainya pelayanan informasi kepada publik di Puslatbang KMP LAN.

METODE

Penelitian ini dilakukan di kantor Pusat Pelatihan dan Pengembangan dan Kajian Manajemen Pemerintah Lembaga Administrasi Negara (Puslatbang KMP LAN) yang berlokasi di Kota Makassar dalam kurung waktu 2 (dua) bulan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dan tipe penelitian deskriptif. Metode kualitatif bertujuan mendeskripsikan situasi atau fenomena sosial secara sistematis, akurat dan berdasarkan fakta yang ada di lapangan (Creswell, 2014). Adapun situasi yang tergambar di Puslatbang KMP LAN adalah pihak humas melakukan strategi kehumasan

dalam pelayanan informasi kepada publik. Untuk Teknik pengumpulan data, peneliti melakukan observasi, wawancara, dan diskusi dengan pimpinan, staf humas dan *stakeholder* Puslatbang KMP LAN. Informan dipilih dengan menggunakan teknik *purposive sampling* artinya penentu informan dilakukan secara sengaja. Informan yang dipilih dapat mengetahui atau memahami segala hal yang terkait dengan kehumasan Puslatbang KMP LAN sehingga dapat memberikan data-data yang akurat. Selain itu penulis juga melakukan studi dokumentasi sebagai pelengkap data penelitian.

Agar data peneliti dapat dipertanggungjawabkan sebagai penelitian ilmiah maka dilakukan uji keabsahan data. Dari Creswell (2014) menyebutkan uji keabsahan data terdiri dari derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), ketergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*). Tipe kredibilitas data dengan ketekunan dan peningkatan pengamatan di lingkungan humas Puslatbang KMP LAN. Kemudian data yang diperoleh jelas dari hasil penelitian di Puslatbang KMP LAN sehingga dapat diberlakukan dan laporan memenuhi standar transferabilitas. Dependabilitas dilakukan dengan mengaudit secara

keseluruhan proses penelitian di Puslatbang KMP LAN agar dapat menunjukkan “jejak aktivitas lapangan” sehingga dependabilitasnya tidak diragukan. Kepastian dari data yang diperoleh telah disepakati oleh berbagai pihak atau instansi yang terlibat dalam penelitian ini sehingga dapat memenuhi standar *confirmability*.

Teknik analisis data dengan dilakukan analisis sebelum lapangan yang tergambar dalam identifikasi atau fokus masalah penelitian. Selanjutnya analisis data dilakukan selama di Puslatbang KMP LAN dengan menggunakan model Miles dan Huberman yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan tahap akhir atau gambaran kesimpulan yang diinterpretasikan oleh peneliti dengan melakukan wawancara berdasarkan pedoman wawancara dan dianalisis data wawancara sampai pada tingkat kejenuhan data diperoleh data yang dianggap percaya dan tepat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian strategi kehumasan dalam pelayanan informasi publik di Pusat Pelatihan dan Pengembangan dan Kajian Manajemen Pemerintahan Lembaga Administrasi Negara (Puslatbang KMP LAN) menggunakan teori strategi kehumasan

dari Cutlip, Center, Broom (2013) yang terdiri dari pendefinisian masalah, perencanaan dan pemrograman, aksi dan komunikasi, dan evaluasi. Strategi kehumasan dilakukan untuk tercapainya pelayanan informasi publik sebagai bentuk tugas kehumasan Puslatbang KMP LAN dalam pengelolaan dan pelayanan informasi dan dokumentasi. Adapun deskripsi hasil penelitian adalah sebagai berikut:

Pendefinisian Masalah

Dari hasil penelitian terkait analisis situasi bahwa Puslatbang KMP LAN memanfaatkan teknologi untuk menyampaikan informasi terkait kebijakan atau peraturan yang dikeluarkan oleh Lembaga Administrasi Negara (LAN) yang juga berlaku bagi *stakeholder* Puslatbang KMP LAN. Artinya informasi yang disajikan sesuai dengan peraturan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik yang menyatakan bahwa informasi disajikan dalam format dan kemasan sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan juga komunikasi secara elektronik ataupun nonelektronik (Peraturan RI, 2008).

Menurut Ruslan (2003) tentang kehumasan bahwa pada dasarnya publik memiliki hak untuk mengetahui rencana

kebijakan, program kerja, aktivitas, dan organisasi sehingga kehumasan menjadi corong atau akomodasi dalam mengarahkan hak publik tersebut melalui penyebaran informasi. Teori tersebut telah dibuktikan oleh kehumasan berdasarkan hasil analisis organisasi secara internal khususnya pada aktivitas kehumasan Puslatbang KMP LAN. Kehumasan mempublikasi kegiatan-kegiatan atau informasi dokumen yang dianggap perlu untuk diketahui publik.

Adapun publik yang dimaksud dalam kehumasan adalah *stakeholder* yaitu pegawai, kompetitor, pemerintah, kompetitor, pelanggan, kelompok keuangan, media, opini publik dan pemegang saham (Oliver, 2007; Rahma, 2022). Sedangkan publik Puslatbang KMP LAN dengan sebutan *stakeholder* yaitu seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN) di wilayah Sulawesi, Maluku, Papua dan sekitarnya.

Hasil analisis situasi, analisis organisasi kehumasan, dan analisis publik Puslatbag KMP LAN menunjukkan bahwa aktivitas pelayanan informasi publik telah dilaksanakan sebagaimana mestinya. Namun ditemukan fakta yang tidak sesuai dengan kondisi yang ada.

Masalah utama humas Puslatbang KMP LAN yaitu media informasi yang

digunakan humas belum sepenuhnya diketahui oleh *stakeholder* sehingga informasi terbaru atau ter-*update* tidak tersampaikan dengan baik. Media informasi penting bagi kehumasan. Media adalah sarana yang menghubungkan antara praktisi kehumasan dengan publiknya baik publik internal maupun publik eksternal (Sujanto 2019).

Dengan demikian kendala kehumasan dapat dianalisa bahwa humas belum sepenuhnya memobilisasi asset atau sumber daya yang ia miliki dalam melaksanakan pelayanan informasi publik. Sebagaimana terjelaskan dalam teori strategi kehumasan menurut Megan & Noer (2020) bahwa strategi kehumasan adalah sebuah manajemen proses yang memungkinkan organisasi dalam memobilisasi asset dan melaksanakan implemtasi program yang sukses.

Humas gagal dalam membuktikan dan menyelaraskan teori ini karena masih ada beberapa *stakeholder* yang belum mengetahui corong informasi Puslatbang KMP LAN. Namun mengingat publik Puslatbang KMP LAN adalah ASN yang sebagian besar dari daerah Papua. Menurut BPS (2021), Papua memiliki tingkat Indeks Pembangunan Teknologi Infomasi dan Komunikasi (IP-TIK) terendah.

Sehingga banyak kendala yang menyebabkan *stakeholder* dalam penggunaan teknologi khususnya media sosial untuk mengakses informasi.

Berdasarkan pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa masalah atau kendala yang dihadapi oleh Puslatbang KMP LAN yaitu beberapa *stakeholder* keterbatasan dalam mengakses informasi disebabkan jaringan yang kurang mendukung. Sehingga kendala ini menjadi tugas besar kehumasan agar bagaimana semua media sosial dapat diketahui oleh *stakeholder* dan informasi dapat tersampaikan secara menyeluruh, detail dan terbaru.

Perencanaan dan Pemrograman

Berdasarkan fakta yang ditemukan pada humas Puslatbang KMP LAN dapat ditetapkan tujuan pelayanan informasi publik yaitu agar *stakeholder* mengetahui secara jelas kegiatan-kegiatan/pelayanan dan kebijakan-kebijakan yang ada di Puslatbang KMP LAN. Bentuk tujuan pelayanan informasi sebagai akuntabilitas Puslatbang KMP LAN kepada publik.

Akuntabilitas kehumasan Puslatbang KMP LAN telah selaras dengan makna fungsi kehumasan sesungguhnya yaitu bertanggung jawab pada publik atas kepentingan umum.

Sebagaimana menurut Bertrand R. Canfield yang dikutip (Awalia, 2021) menyatakan salah satu fungsi kehumasan adalah mengabdikan pada kepentingan umum.

Humas dalam pelayanan informasi merupakan bentuk usaha dalam mewujudkan Maklumat Pelayanan di Puslatbang KMP LAN yang dimana selaras dengan pengertian kehumasan yang sesungguhnya bahwa kehumasan merupakan wujud aktifitas dalam sebuah organisasi untuk mendukung tujuan organisasi kepada publik melalui penyebaran informasi, melakukan komunikasi dua arah, mengkaji opini-opini public pada berbagai media (Sujanto, 2019).

Berdasarkan tujuan jelas yaitu penyebaran informasi publik sehingga publik harus mengetahui corong informasi Puslatbang KMP LAN yang dikelola oleh kehumasan. Oleh karena itu, humas memutuskan strategi perencanaan. strategi kehumasan sebagai landasan dalam menjalankan visi dan misi organisasi yang telah direncanakan (Saputra & Marta, 2020).

Adapun secara teknik Moloney (2002) menyebutkan bahwa strategi kehumasan adalah menyediakan teknik dan penentu jangka panjang organisasi dalam memutuskan arah tindakan yang

diperlukan untuk mempengaruhi publik lewat informasi.

Strategi kehumasan Puslatbang KMP LAN yaitu menyosialisasikan media sosial dan menyebarkan informasi kepada *stakeholder*. Strategi ini digunakan kehumasan sebagai jalan keluar masalah. Karena pada dasarnya kehumasan sebagai *research based social* (peneliti sosial). Artinya praktisi humas memungkinkan untuk berkomunikasi secara efektif dan memahami kondisi lingkungan terhadap masalah yang dihadapi (Guth & Marsh 2017).

Kemudian kehumasan berkoordinasi atau bekerja sama kepada seluruh pegawai Puslatbang KMP LAN khususnya kepada fasilitator pengajar untuk menyosialisasikan media informasi Puslatbang KMP LAN kepada peserta saat kegiatan pembelajaran berlangsung. Koordinasi antara humas dan fasilitator pengajar merupakan bentuk kerjasama. Bentuk koordinasi kehumasan dengan pegawai lainnya di Puslatbang KMP LAN telah sesuai dengan makna humas sesungguhnya yaitu menciptakan kerjasama atau hubungan yang baik (Ariyanti, 2018).

Adapun strategi agar informasi dapat tersebar secara menyeluruh yaitu menghubungkan setiap media sosial

Puslatbang KMP LAN satu sama lain. Agar jika publik menemukan satu media atau situs informasi Puslatbang KMP LAN bisa terkoneksi oleh beberapa media informasi lainnya. Hal ini bertujuan untuk memudahkan publik untuk mendapatkan informasi sesuai dengan kebutuhan dan kapasitas media informasi.

Strategi penggunaan media informasi Puslatbang KMP LAN merupakan bentuk rencana strategi (*strategic planning*) menurut Mukarom & Laksana (2019) yang menyatakan bahwa rencana strategi berorientasi pada jangka panjang dan bersifat umum untuk mencapai tujuan akhir yang dicapai khususnya pada tujuan Puslatbang KMP LAN.

Berdasarkan pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa tahap perencanaan dan pemrograman humas Puslatbang KMP LAN telah menetapkan strategi pelayanan informasi sesuai dengan program prioritas kehumasan sebagaimana yang dinyatakan oleh Sujanto (2019) yaitu dalam menetapkan strategi perencanaan humas harus menyusun skala prioritas untuk menentukan jenis program dan kegiatan yang akan dilaksanakan.

Aksi dan Komunikasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa taktik atau aksi operasional kehumasan yaitu sosialisasi media sosial Puslatbang KMP LAN yang dilakukan oleh fasilitator pada kegiatan pembelajaran bersama peserta (*stakeholder*) dengan cara menyematkan media sosial pada *slide* bahan ajar pembelajaran agar peserta dapat mengetahui dan mengikuti laman tersebut.

Sosialisasi merupakan bentuk komunikasi. Sebagaimana pernyataan Ruslan (2003) bahwa aspek komunikasi bertujuan untuk menginformasikan, untuk menerangkan, dan untuk meyakinkan publik. Begitu pula pernyataan Oliver (2007), bahwa komunikasi dua arah dilakukan untuk mempengaruhi, memberikan informasi, memperoleh pemahaman dampak dari mereka yang terpengaruh aktivitas kehumasan.

Adapun hasil implementasi dari taktik komunikasi tersebut yaitu humas juga menyisipkan gambar media sosial pada setiap media. Gambar media sosial disisipkan pada media elektronik seperti *slide* Power Poin pembelajaran dan juga media nonelektronik yaitu bahan cetak seperti kalender, *standing banner*, buku harian LAN, dan sejenisnya.

Artinya media sosial Puslatbang KMP LAN sebagai sarana yang menghubungkan antara praktisi kehumasan dengan *stakeholder* baik publik internal maupun publik eksternal. Media sosial akan membantu humas dalam berkomunikasi dengan publik (Sujanto 2019).

Lalu humas memanfaatkan semua jenis media sosial dalam penyebaran informasi seperti instagram, facebook, youtube, whatsapp, dan website kecuali twitter. Artinya humas Puslatbang KMP LAN telah masuk dalam dunia *Cyber Public Relations* (CPR) yang dimana CPR adalah aktivitas kehumasan yang menggunakan media sosial melalui internet (Sujanto, 2019; Ariyanti, 2018).

Humas juga merealisasikan teori Taylor (2018) dan Oparaugo (2021) bahwa penyebaran informasi dilakukan melalui media cetak, media sosial, atau website. Selain itu pada setiap akun media sosial disiapkan fitur nomor whatsapp agar publik dapat menghubungi humas secara langsung jika ada informasi yang kurang jelas. Humas juga melakukan berbagai bentuk publikasi yang telah dilakukan melalui media sosial sehingga dapat melayani publik dalam layanan informasi.

Berdasarkan pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa humas telah memanfaatkan sumber daya yang

dimiliki Puslatbang KMP LAN yaitu menggunakan media cetak untuk menyebarkan media atau corong informasi Puslatbang KMP LAN dan menggunakan sejumlah media sosial dalam mempublikasikan berbagai informasi. Humas telah berhasil melaksanakan perencanaan program melalui tahap aksi dan komunikasi ini, sebagaimana yang dinyatakan oleh Sujanto (2019), humas melaksanakan program sesuai dengan kuantitas dan kualitas SDM yang dimiliki dan dukungan peralatan fisik yang tersedia.

Evaluasi

Pada dasarnya evaluasi melibatkan penilaian terhadap persiapan, pelaksanaan, dan dampak program yang telah dilaksanakan (Cutlip et al., 2013). Adapun evaluasi pelayanan informasi publik telah ditemukan hasilnya yaitu dengan wawancara langsung dengan *stakeholder* Puslatbang KMP LAN terkait layanan informasi yang diterima.

Hasil penelitian menyatakan bahwa pelayanan informasi publik yang diberikan oleh humas sudah maksimal. Semua media sosial Puslatbang KMP LAN telah diketahui dan dapat diakses. Bahkan kehumasan melayani *stakeholder* dengan melakukan konsultasi langsung via whatsapp,

sehingga informasi yang diberikan dapat akurat, jelas dan menyeluruh.

Selaras dengan pernyataan Trimiranti (2017), bahwa pelayanan informasi harus dipahami dengan baik dan benar dan informasi sebaiknya diberikan secara terbuka, jujur, dan berimbang sesuai fakta dilapangan dan tidak berlebihan.

Selain itu humas Puslatbang KMP LAN juga memelihara komunikasi yang baik untuk kepentingan *stakeholder*. Hal ini merupakan pernyataan Bertrand R. Canfield yang dikutip (Awalia, 2021) bahwa peran humas sesungguhnya mengabdikan pada kepentingan umum.

Stakeholder Puslatbang KMP LAN dapat memperoleh setiap informasi dengan cepat, biaya ringan, tepat waktu, dan dengan cara sederhana. Hal ini sebagai bentuk pelayanan informasi publik sesuai dengan standar layanan informasi (Peraturan RI, 2008).

Walaupun humas belum melaksanakan survei pelayanan informasi kepada *stakeholder* untuk mengetahui kepuasan dan kebutuhan informasi publik secara menyeluruh namun melalui penelitian ini telah diketahui jawaban dari beberapa informan sebagai bentuk umpan balik positif atas kepuasannya dalam menerima pelayanan informasi di Puslatbang KMP LAN. Selain itu humas terus memantau

aktifitas media sosial dan menjawab pertanyaan publik jika ada yang masuk. Humas menyediakan link *whatsapp* pada *website* maupun media sosial sebagai forum tanya jawab dan konsultasi informasi tentang Puslatbang KMP LAN. Bentuk evaluasi ini dibenarkan bahwa evaluasi program dapat dilihat berdasarkan hasil umpan balik evaluasi (Cutlip, Center, Broom, 2013).

Kepuasan *stakeholder* dapat dikatakan bahwa humas berhasil melaksanakan strategi humas dalam pelayanan informasi publik karena telah menetapkan target-target operasi humas. Sebagaimana yang disebutkan oleh Sujanto (2019) bahwa humas dalam mencapai segenap hasil atau tujuan harus menetapkan target operasi humas dan hasilnya telah terbukti pada tahap evaluasi ini.

Selain itu, merujuk pada ulasan *stakeholder* terkait kepuasan dalam menerima layanan informasi publik merupakan bentuk keberhasilan strategi humas dalam melaksanakan tugas humas sebagaimana mestinya dalam pengelolaan dan pelayanan informasi dan dokumentasi karena keberhasilan tersebut memberikan respon positif publik sehingga reputasi dan citra Puslatbang KMP LAN meningkat (Kemenpan RB, 2011).

Sehingga dapat disimpulkan bahwa humas telah menjalankan tugas dan fungsinya dalam bidang manajemen informasi dan komunikasi sebagaimana Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Tata Kelola Kehumasan di Lingkungan Instansi Pemerintah yang kemudian selaras dengan strategi humas dalam melaksanakan tugas pengelolaan dan pelayanan informasi dan dokumentasi di Puslatbang KMP LAN.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian maka dapat disimpulkan bahwa strategi kehumasan dalam pelayanan informasi publik di Pusat Pelatihan dan Pengembangan dan Kajian Manajemen Pemerintahan Lembaga Administrasi Negara (Puslatbang KMP LAN) dapat terlaksana melalui empat indikator strategi kehumasan yaitu. (1) Pendefinisian masalah. Masalah yang dihadapi humas Puslatbang KMP LAN yaitu beberapa media informasi yang dikelola kehumasan belum sepenuhnya diketahui oleh seluruh *stakeholder* sehingga informasi terbaru tidak tersampaikan secara menyeluruh. (2)

perencanaan dan pemrograman. Humas menetapkan strategi perencanaan dan pemrograman dengan berkoordinasi kepada fasilitator pengajar untuk menyosialisasikan media sosial Puslatbang KMP LAN kepada peserta (*stakeholder*) saat pembelajaran berlangsung. Adapun strategi agar informasi dapat tersebar secara menyeluruh yaitu menghubungkan setiap media sosial satu sama lain. (3) aksi dan komunikasi. Humas melakukan komunikasi dua arah kepada *stakeholder*. Kemudian humas menggunakan media elektronik dan non-elektronik dalam menyisipkan media sosial dengan tujuan agar corong informasi diketahui oleh *stakeholder*. Kemudian humas memanfaatkan semua jenis media sosial dalam penyebaran informasi seperti instagram, facebook, youtube, whatsapp, dan website. (4) Semua media sosial Puslatbang KMP LAN telah diketahui *stakeholder* dan dapat diakses sehingga tugas kehumasan sebagai pengelola dan pelayanan informasi dan dokumentasi sudah tercapai melalui respon positif publik yang kemudian dapat meningkatkan reputasi dan citra Puslatbang KMP LAN.

REFERENSI

- Ariyanti, & Metha, D. (2018). Fenomena Cyber Public Relations pada Lembaga Pemerintah Non Kementrian (Studi Kasus : Aktivitas Cyber Public Relations Pada Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi/ BPPT). *Jurnal Ilmu Dan Budaya*, 41(02), 18.
- Awalia, S. N. (2021). *Public Relations Dalam Pelayanan Prima Di Kantor Kecamatan Galesong Utara Kabupaten Takalar* (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar).
- BPS. (2020). *Ringkasan Laporan Layanan Informasi*. BPS. www.bps.go.id
- BPS. (2021). Indeks Pembangunan Teknologi Informasi dan Komunikasi (IP-TIK) 2020. In *Badan Pusat Statistik: Vol. No. 63/08/ (Issue 63, pp. 1–8)*.
- Cutlip, S. M., Center, A. H., Broom, G. M., & Sha, B.-L. (2013). *Effective Public Relations* (7th ed.). London: Pearson Education.
- Guth, D. W., & Marsh, C. (2017). *Public Relations: A Values-Driven Approach*. London: Pearson Education.
- Harinawati, Husniati, A. A. M., C.Puspasari, & Sari, W. (2019). Good Governemtn of Public Relations Government Strategy in Lhokseumawe City Through the Website www.Lhokseumawekota.go.id. *International Journal of Recent Technology and Enggineering*.
- Megan, D., & Noer, M. K. (2020). Public Relations Startegy on Responding Environmental Issues to Sustain Corporate Image: A Descriptive Study of Danone-AQUA's #BijakBerplastik. *Journal Communication Spectrum: Capturing New*

- Perspective in Communication*, 10.
- Moloney, K. (2002). *Rethinking Public Relations: The Spin and the Substance*. New York: Routledge.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2019). *Manajemen Public Relation: Panduan efektif Pengelolaan Hubungan Masyarakat*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Oliver, S. (2007). *Public Relations Strategy*. London: Kogan Page.
- Oparaugo, B. (2021). Role of Public Relations in Corporate Image Building and Sustance. *International Journal of Applied Research in Business and Management*, 02(01).
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Apartur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2011 Tentang Pedoman Umum Tata Kelola Kehumasan di Lingkungan Instansi Pemerintah.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Puslatbang. (2021). Annual Repport. In *Puslatbang KMP LAN RI Makassar*.
- Rahma, S. (2022). *Strategi Humas Dalam Mempertahankan Reputasi PT Semen Tonasa Di Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan Melalui Program Corporste Social Responsibility (CSR)* (Issue 8.5.2017). Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Ruslan, R. (2003). *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Saputra, N., & Marta, R. F. (2020). Optimalisasi Model Strategi Public Relations Museum Penerangan dalam Membentuk Citra Publik. *CALATHU: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2.
- Sujanto, R. Y. (2019). *Pengantar Public Relations Di Era 4.0: Teori, Konsep, dan Praktik Kasus Terkini*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Taylor, M. (2018). Reconceptualizing Public Relations in an Engaged Society. *The Handbook of Communication Engagement*.
- Trimiranti, L. (2017). *Strategi Pelayanan Informasi Humas RSUD Ciawai Kepada Pasien BPJS Kesehatan* (Skripsi, Universitas Prof. Dr. Moestopo).
- Zikri Fachrul Nurhadi, Haryadi Mujianto, A. R. (2021). *eciuous: Public Relations Journal Volume 1 Nomor 1 - Oktober 2020. 1*.