

# IMPLEMENTASI PERAN BAGIAN HUMAS DAN PROTOKOL DALAM MEMBANGUN CITRA PEMERINTAH KABUPATEN MALUKU TENGAH

**GREESYE YOSMA HALLATU**

Program Studi Administrasi Publik  
Pasca Sarjana Universitas Pattimura Ambon  
[nonahallatu80@gmail.com](mailto:nonahallatu80@gmail.com)

**JOSEP ANTONIUS UFI**

Program Studi Administrasi Publik  
Pasca Sarjana Universitas Pattimura Ambon  
[josepantoniusufi@gmail.com](mailto:josepantoniusufi@gmail.com)

## ABSTRACT

*The aims of this research is to understand how the role of the public relations and protocol department in building the image of the Central Maluku Regency Government is carried out and the factors that support and hinder it. This research is a qualitative type of research and the informants consist of people in the community as well as public relations and protocol staff. Data were collected through observation, interviews, and document collection. The data were analyzed using the qualitative analysis method, which involves the stages of reduction, presentation, verification, and conclusion drawing. The Public Relations Department has done its job well in building the image of the Central Maluku Regency Government by performing the roles of expert advisor, facilitator, and problem solver. As expert advisors, PR employees carry out their duties to use their abilities to solve problems faced by the organization and find solutions to these problems. PR serves as a communicator or mediator who provides opportunities for the public to participate in the government process by expressing their views. By being a problem solver, PR helps company leaders take action or make decisions in a professional and logical manner. The work of public relations and protocol departments in building the government's image is supported and hindered by communication, resources, disposition, and bureaucratic structure.*

**Keywords: Implementation, Role of Public Relations, Supporting and Inhibiting Factors**

## ABSTRAK

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana peran bagian humas dan protokol membangun citra Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah*

*dijalankan dan faktor-faktor yang mendukung dan menghambatnya. Penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif dan informan terdiri dari orang-orang di masyarakat serta staf humas dan protokol. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan pengumpulan dokumen. Data dianalisis menggunakan metode analisis kualitatif, yang melibatkan tahap-tahap reduksi, penyajian, verifikasi, dan penarikan kesimpulan. Bagian Humas telah melakukan tugasnya dengan baik dalam membangun citra Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah dengan melakukan peran sebagai penasihat ahli, fasilitator, dan pemecah masalah. Sebagai penasihat ahli, pegawai bagian humas menjalankan tugasnya untuk menggunakan kemampuan mereka untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh organisasi dan menemukan solusi untuk masalah tersebut. Humas berfungsi sebagai komunikator atau mediator yang memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses pemerintahan dengan menyampaikan pandangan mereka. Dengan menjadi pemecah masalah, humas membantu pimpinan perusahaan mengambil tindakan atau membuat keputusan dengan cara yang profesional dan logis. Pekerjaan bagian humas dan protokol dalam membangun citra pemerintah didukung dan dihalangi oleh komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.*

**Kata Kunci:** *Implementasi, Peran Humas, Faktor Pendukung dan Penghambat*

## **PENDAHULUAN**

Membangun citra positif sangatlah krusial bagi humas, baik di mata masyarakat maupun pemerintah. Keterbukaan dan komunikasi yang baik menjadi kunci utama dalam upaya ini. Dalam suatu lembaga, humas memainkan peran penting dalam menyediakan layanan informasi dan komunikasi kepada publik. Ironisnya, bagian humas dan

protokol pemerintahan sering dipandang negatif karena peran, fungsi, dan perilakunya dalam melayani masyarakat. Humas di lembaga pemerintahan saat ini tengah menjalani revitalisasi dan transformasi. Reformasi birokrasi tata kelola kelembagaan humas ini, yang digagas oleh Kementerian PAN dan RB, didorong oleh kebutuhan

untuk meningkatkan kualitas layanan informasi publik. Tuntutan tersebut sejalan dengan UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Menurut undang-undang ini, lembaga publik yang dibiayai oleh masyarakat dan negara harus menyediakan akses publik ke informasi terkait perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program dan kebijakan.

Pentingnya menyediakan informasi sesuai dengan UU KIP ditegaskan oleh penelitian yang menyatakan bahwa lembaga pemerintah perlu memaksimalkan sektor pelayanan komunikasi dan informasi publik untuk mencapai keterbukaan informasi publik (Suharyanti et al., 2019). Aparatur humas pemerintah dapat secara bertahap mengubah cara mereka

melihat budaya kerja untuk melakukan reformasi birokrasi.

Hasilnya menunjukkan bahwa humas Pemkab Maluku Tengah masih belum memiliki standar evaluasi dan pelaksanaan fungsi yang sesuai untuk mengelola kegiatan kehumasan dengan profesionalisme. Ini karena anggaran humas yang terbatas, kebijakan pimpinan lembaga, dan sistem birokrasi yang terpusat. Selain itu, sistem, prosedur, dan prosedur yang digunakan oleh aparat humas masih berfokus pada kegiatan sehari-hari yang berkaitan dengan layanan informasi dan komunikasi publik, yang tidak sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance*.

Humas lembaga pemerintahan harus mengoptimalkan strategi komunikasi mereka karena

banyaknya publik yang harus dilayani dan peran penting humas dalam layanan informasi dan komunikasi. Hal ini untuk merespons revolusi industri dan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi agar tujuan organisasi tercapai.

Humas berperan penting dalam membangun citra pemerintahan melalui berbagai peran, seperti teknisi komunikasi, pemecah masalah, fasilitator, dan penasihat ahli. Salah satu peran penting humas adalah menyebarkan informasi melalui situs web pemerintahan. Sayangnya, situs web tersebut belum dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat dan tidak diperbarui secara berkala. Website pemerintah, khususnya Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah, perlu dioptimalkan untuk menyampaikan

informasi dan layanan standar kepada publik secara efektif dan efisien. Hal ini akan membangun citra pemerintahan yang positif dan mendorong partisipasi masyarakat dengan mengakses website untuk mengetahui program pemerintah dan memberikan masukan.

Menurut penjelasan di atas, penelitian ini bertujuan untuk menemukan jawaban atas dua pertanyaan utama yaitu bagaimana pelaksanaan peran bagian humas dan protokol dalam membangun citra Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah serta faktor apa saja yang mendukung dan menghambat pelaksanaan peran bagian humas dan protokol dalam membangun citra Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah

## TINJAUAN PUSTAKA

### Konsep Implementasi

Secara etimologis, kata "implementasi" berasal dari bahasa Inggris "*to implement*" yang artinya "mengimplementasikan" berarti "*to provide the means for carrying out*" atau "menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu" dan "*to give practical effect to*" atau "untuk menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu" (Wahab, 2018). Kata "implementasi" berasal dari bahasa Inggris "*to implement*" yang berarti "melaksanakan". Implementasi merupakan proses mewujudkan atau melaksanakan sesuatu, seperti undang-undang, peraturan, kebijakan, atau keputusan, agar menghasilkan dampak atau akibat di kehidupan berbangsa dan bernegara (Winarno, 2019).

### Konsep Peran

Menurut terminologi, peran merupakan kumpulan perilaku yang diharapkan dimiliki oleh seseorang yang memiliki kedudukan dalam masyarakat. Dalam bahasa Inggris, peran disebut "*role*" yang diartikan sebagai "tugas atau kewajiban seseorang dalam suatu usaha atau pekerjaan.". Dengan kata lain, peran adalah apa yang dilakukan seseorang selama suatu peristiwa, sementara peran adalah seperangkat tindakan yang diharapkan dilakukan oleh orang yang berkedudukan dalam masyarakat (Syamsir, 2018).

Peran dapat diartikan sebagai aktivitas yang dilakukan oleh individu, lembaga, atau organisasi. Peran ini biasanya ditentukan dan diatur dalam suatu ketetapan yang sesuai dengan fungsi lembaga/organisasi tersebut. Dua

jenis peran adalah peran yang diharapkan (*expected role*) dan peran yang dilakukan (*actual role*). Ada faktor-faktor yang dapat membantu dan menghambat pelaksanaan peran tersebut (Nuruni & Kustini, 2018).

### **Peran Bagian Humas**

Humas atau *public relations* berperan dalam menjalin komunikasi dua arah antara perusahaan atau lembaga dengan publik. Tujuannya adalah untuk membangun pengertian dan dukungan timbal balik demi mencapai tujuan bersama. Tujuan ini dapat berupa mendukung kebijakan, kegiatan produksi, barang atau layanan jasa, dan lain sebagainya. Pada akhirnya, komunikasi humas yang efektif dapat meningkatkan kemajuan perusahaan dan citra positif bagi lembaga terkait (Suhendra, 2018)

Humas merupakan proses interaksi yang dilakukan untuk membangun opini publik yang menguntungkan kedua belah pihak. Melalui proses ini, humas berusaha menumbuhkan pengertian, motivasi, dan partisipasi publik. Tujuannya adalah untuk menanamkan rasa simpati, kepercayaan, dan citra positif di mata publik (Kustadi, 2019)

### **Humas dalam Membangun Citra Pemerintah**

Humas mempunyai tujuan yang sesuai dengan tujuan organisasi saat melakukan tugasnya. Disebabkan fakta bahwa humas dibentuk atau dibentuk untuk membantu manajemen mencapai tujuan organisasi, dapat dikatakan bahwa tujuan utama organisasi akan dicapai oleh humas. Sifat organisasi menentukan apakah tujuan organisasi diperjuangkan dan didukung oleh

humas. Tujuan organisasi perusahaan dan universitas berbeda (Anggoro, 2018).

Humas melakukan dua pekerjaan sebagai komunikator. Dia harus memberikan informasi kepada khalayak sesuai dengan kebijaksanaan organisasinya serta mengumpulkan tanggapan dari khalayak untuk kepentingan organisasinya. Widjaja (2017) menegaskan bahwa penelitian tentang pendapat publik tentang institusi pemerintah sangat penting karena hubungan masyarakat dengan pemerintah. Anda memiliki banyak tanggung jawab yang harus Anda penuhi sebagai humas pemerintahan. Ini termasuk memberikan pemahaman kepada masyarakat umum tentang kebijaksanaan pimpinan, seperti memberikan dan memberikan informasi; mengatur

dokumentasi kegiatan penting instansi pemerintah, terutama yang berkaitan dengan publikasi; mengawasi dan mengevaluasi tanggapan dan pendapat publik; mengumpulkan data dan informasi dari berbagai sumber; dan membuat produk humas seperti publikasi.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif yang menggunakan pendekatan deskriptif. Bagaimana data dikumpulkan memungkinkan peneliti untuk menjelaskan peristiwa yang terjadi di Bagian Humas Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah. Ide, persepsi, pendapat, dan kepercayaan orang yang diteliti juga dibahas dalam penelitian ini. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman tentang masalah sosial

dengan menggambarkan masalah secara keseluruhan, memberikan laporan yang menyeluruh tentang berbagai perspektif, dan disusun dalam konteks alam yang berkaitan dengan bagaimana bagian humas membentuk gambaran pemerintah Kabupaten Maluku Tengah.

Penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari wawancara, sedangkan data sekunder dikumpulkan dari laporan. Teknik pengolahan data yang digunakan meliputi wawancara, dokumentasi, dan observasi (Sugiyono, 2017). Tujuan pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi adalah untuk mendapatkan informasi yang akurat dan sesuai dengan kenyataan di lapangan. Informasi ini kemudian dianalisis

untuk mengetahui apakah strategi yang diterapkan telah sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling untuk memilih 10 informan. Informan dipilih berdasarkan kriteria tertentu untuk memastikan data yang diperoleh akurat. Kriteria tersebut meliputi: Sekretariat 1 orang, Kepala Bagian Humas 1 orang, Staf Bagian Humas sebanyak 4 orang, dan Masyarakat sebanyak 4 orang.

Dalam penelitian ini, data dikumpulkan dari sumber data yang disebutkan di atas serta metode yang sesuai dengan model penelitian kualitatif. Selain itu, observasi, wawancara, dan dokumentasi adalah metode pengumpulan data kualitatif.

Analisis data kualitatif dilakukan ketika data yang diperoleh berupa kumpulan kata-kata dan

bukan angka. Data ini dikumpulkan melalui berbagai teknik, seperti observasi, wawancara, dan rekaman. Sebelum digunakan, data perlu diolah terlebih dahulu, seperti dicatat, diketik, disunting, atau dialih-tulis. Berbeda dengan analisis kuantitatif yang menggunakan perhitungan matematis atau statistik, analisis kualitatif menggunakan kata-kata yang disusun menjadi teks yang lebih luas.

Proses analisis data dalam penelitian ini terdiri dari tiga tahap yang berlangsung secara bersamaan:

### **1. Reduksi Data**

Pada tahap ini, peneliti menyeleksi data yang relevan dengan tujuan penelitian. Informasi dari lapangan diringkas, disusun secara sistematis, dan diidentifikasi poin-poin

pentingnya agar lebih mudah dianalisis.

### **2. Display Data**

Pada tahap ini, data diklasifikasikan dan dipresentasikan sesuai dengan pokok masalah. Data dikodekan berdasarkan sub-pokok permasalahan, dan matriks atau bagan dibuat untuk memudahkan analisis hubungan antar data.

### **3. Penarikan Kesimpulan/ Verifikasi**

Tujuan dari tahap ini adalah untuk menemukan makna dari data yang dikumpulkan dengan menemukan hubungan, persamaan, atau perbedaan antar mereka. Untuk mencapai kesimpulan, pernyataan subjek penelitian dibandingkan dengan konsep dasar penelitian.

Verifikasi dilakukan untuk memastikan bahwa data sesuai dengan konsep dasar penelitian dan meningkatkan objektivitas analisis.

## HASIL PENELITIAN

### **Implementasi Peran Bagian Humas dan Protokol dalam Membangun Citra Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah**

Peran humas dalam organisasi erat kaitannya dengan tujuan utama organisasi dan fungsi dasar manajemen. Fungsi dasar manajemen adalah proses kegiatan untuk mencapai tujuan utama organisasi dengan menggunakan berbagai sumber daya yang dimiliki organisasi. Hal-hal berikut dilakukan oleh humas: memberikan informasi kepada publik; mendorong orang untuk mengubah sikap dan perilaku mereka secara langsung; dan

berusaha untuk mengintegrasikan sikap dan perilaku organisasi dengan sikap dan perilaku publik atau sebaliknya.

Humas memiliki peran penting dalam meningkatkan reputasi sebuah instansi. Untuk mencapainya, mereka harus dapat menjalankan program kerja. Bagian Humas dan Protokol bertanggung jawab untuk membangun citra Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah sebagai penasihat ahli, fasilitator, dan pemecah masalah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, peran humas sebagai fasilitator dapat dijabarkan sebagai berikut: 1) Humas bertindak sebagai penghubung antara organisasi dan publik, menerjemahkan informasi yang kompleks menjadi mudah dipahami, dan memediasi komunikasi saat

terjadi kesalahpahaman; 2) Humas berperan sebagai jembatan komunikasi antara pemerintah daerah dengan masyarakat. Hal ini dilakukan dengan menyampaikan informasi dan kebijakan pemerintah kepada masyarakat, serta mendengarkan dan menampung aspirasi masyarakat untuk disampaikan kepada pemerintah; dan 3) Humas menjadi mediator bagi publik internal, yaitu berbagai bagian dalam organisasi yang diwakilinya, dan publik eksternal, yaitu masyarakat luas. Humas membantu menyelesaikan konflik dan miskomunikasi yang mungkin terjadi antara kedua pihak. Peran humas di Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah bersifat wajib dan fungsional dalam menyebarkan informasi terkait kegiatan instansi, baik internal maupun eksternal, khususnya kepada

masyarakat. Peran dan fungsi humas ini memiliki kepentingan yang terkait dengan pengembangan citra positif instansi.

### **Faktor-faktor yang Mendukung dan Menghambat Implementasi Peran Bagian Humas dan Protokol dalam Membangun Citra Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah**

Tidak dapat dipungkiri bahwa peran bagian humas dan protokol dalam membangun citra Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah dipengaruhi oleh faktor yang mendukung dan menghambat, seperti komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

#### **1. Komunikasi**

Faktor komunikasi berfungsi sebagai pendukung, hal ini disebabkan oleh komunikasi yang diterapkan oleh humas dan protokol sudah baik sesuai dengan peran humas yang diterapkan sebagai penasihat ahli,

fasilitator dan pemecah masalah. Peran humas yang dijalankan ini berkontribusi dalam pengambilan keputusan. Kegiatan komunikasi dilakukan secara intensif dan interaktif antar pihak pemerintah dan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, komunikasi yang efektif merupakan faktor penting dan telah diterapkan dengan baik oleh humas. Komunikasi yang lancar, transparan, dan bebas dari multitafsir memungkinkan humas untuk menjembatani keinginan antara pemerintah dan masyarakat. Humas berperan sebagai penyampai informasi yang terpercaya dan menjembatani komunikasi antara pemerintah dan masyarakat dalam rangka menyampaikan program

dan kegiatan yang berfokus pada kepentingan publik.

## 2. Sumberdaya

Ketersediaan sumber daya yang memadai, termasuk sumber daya manusia yang kompeten, sumber daya material yang memadai, dan sumber daya pendanaan yang memadai, merupakan faktor penunjang penting dalam pelaksanaan peran humas untuk membangun citra pemerintah. Di sisi lain, kekurangan sumber daya ini dapat menjadi hambatan yang signifikan. Berhasil tidaknya implementasi peran humas, ditentukan oleh ketersediaan sumberdaya yang melaksanakan tupoksinya sebagai humas yang memberikan informasi yang positif atas pemerintah. Untuk

menjalankan peran humas dengan efektif, diperlukan sumber daya manusia berupa aparat yang memiliki kompetensi, keterampilan, dan sikap yang baik dalam memberikan informasi dan pelayanan kepada masyarakat.

Menilai sikap publik, menemukan kebijakan dan praktik organisasi demi kepentingan publik, dan merencanakan dan melaksanakan kegiatan untuk mendapatkan pemahaman, pemahaman, dan dukungan publik, menurut wawancara, humas adalah bidang manajemen. Upaya organisasi untuk mendapatkan kerja sama dari sekelompok individu dan membantu organisasi berinteraksi dan berkomunikasi dengan publiknya dikenal sebagai humas.

Humas juga membantu organisasi beradaptasi dengan masyarakatnya. Ini adalah proses terus-menerus dari upaya manajemen untuk mengembangkan itikad baik dan pemahaman yang baik.

### **3. Disposisi**

Sikap dan tindakan dari pengambil keputusan, pelaksana humas, dan kelompok sasaran yang dituju dapat menjadi faktor penunjang atau penghambat dalam upaya membangun citra Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah. Hal ini dapat tercapai jika pengambil kebijakan memahami pentingnya mengembangkan fungsi dan struktur organisasi yang selaras dengan pedoman yang telah digariskan. Pedoman ini akan memandu aktivitas

humas dalam menjalankan perannya secara efektif.

Disposisi memegang peran penting dalam mendukung peran humas dalam kegiatan pemerintahan. Sebagai pusat penyampaian program dan kinerja pemerintah, humas harus memiliki kemampuan untuk menghadapi berbagai tantangan dan perubahan zaman, termasuk kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Diharapkan humas dapat meningkatkan layanan informasi dan manajemen di semua lembaga pemerintah serta mendorong partisipasi publik dalam program pemerintah. Untuk memenuhi kebutuhan publik, humas harus belajar menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, termasuk media sosial, agar mereka dapat

memahaminya. Lebih penting lagi, humas harus bekerja sama dengan wartawan dan menjalin hubungan yang sinergis agar mereka dapat mengawasi informasi yang diberikan kepada publik. Pada era keterbukaan informasi publik saat ini, penerapan pranata humas sangat penting untuk mempertahankan citra positif tentang pemerintahan dan memastikan bahwa program pemerintah berjalan lancar.

#### **4. Struktur Birokrasi**

Struktur birokrasi menentukan berhasil tidaknya suatu implementasi peran humas dalam membangun citra Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah. Aktivitas bagian humas dan protokol akan terhambat bila struktur organisasi tidak berjalan sesuai dengan garis koordiansi

dan komando dalam melaksanakan kegiatan pelayanan organisasi sebagai perwujudan birokrasi. Sebaliknya aktivitas pelayanan akan berhasil diimplementasikan bila terjadi penguatan struktur birokrasi baik dilihat secara terkoordinasi dan terinstruksikan antara struktur kelompok jabatan fungsional dengan struktur kelompok jabatan struktural di dalam melaksanakan tugasnya sebagai humas.

Menurut wawancara dengan informan, struktur birokrasi dalam penelitian ini menunjukkan bagaimana peran bagian humas dan protokol dilaksanakan sesuai dengan perumusan organisasi, sehingga struktur birokrasi yang bertanggung jawab untuk

menghasilkan dan mempertahankan formulasi kebijakan yang tepat sasaran menentukan keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Dalam penelitian ini, struktur birokrasi berperan sebagai pendukung dalam pengembangan, pengkoordinasian, perencanaan, dan pengendalian peran humas sehingga memberikan informasi kepada publik tentang citra pemerintahan yang positif.

Struktur birokrasi bekerja dengan baik untuk mengembangkan tugas dan fungsi dari masing-masing anggota kelompok jabatan fungsional dan struktural di bagian humas dan protokol. Mereka juga bekerja sama untuk memberikan informasi yang transparan tentang

kegiatan dan program pemerintah dan mengatasi konflik kepentingan dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan. Struktur birokrasi dalam peran humas melibatkan persiapan komprehensif untuk melaksanakan kegiatan pengendalian dengan cara yang tepat sasaran melalui penkomunikasian dan penilaian.

Humas membangun dan menjaga reputasi pemerintah melalui komunikasi yang bagus dan menguntungkan antara organisasi dan masyarakat. Kemampuan komunikasi sangat penting di bidang humas karena ini akan membantu saling memahami dan menghindari kesalahpahaman dan mispersepsi di mata publik, yang

menghasilkan citra positif lembaga. Salah satu tugas humas lainnya adalah membangun media internal yang akan meningkatkan reputasi lembaga pemerintah.

Peran humas adalah untuk memberikan gambaran yang baik tentang struktur birokrasi organisasi pemerintahan dan memberi tahu orang-orang tentang keuntungan dan kekurangan sebuah lembaga atau instansi. Humas mempekerjakan karyawan yang dapat menulis berita dalam bentuk *press release* yang didistribusikan kepada khalayak melalui media masa, seperti koran, majalah, dan bahkan media internal organisasi.

### **Pembahasan**

Dianggap sebagai bagian penting dari pekerjaan utama yang harus dilakukan, peran dianggap

penting. Seseorang yang menduduki posisi sosial tertentu memiliki dua jenis harapan: masyarakat memiliki harapan terhadap pemegang peran, dan pemegang peran sendiri memiliki harapan terhadap masyarakat atau orang-orang yang berhubungan dengannya saat menjalankan perannya atau tanggung jawabnya.

Untuk memastikan bahwa organisasi, lembaga, atau perusahaan dapat mendapatkan dukungan dari masyarakat, humas adalah bagian dari upaya organisasi, lembaga, atau perusahaan untuk mengatur komunikasi. Humas berfungsi untuk memastikan bahwa tindakan dan niat baik berkepentingan (biasanya disebut sebagai seluruh "khalayak" atau publiknya).

Humas merupakan upaya yang direncanakan yang memerlukan niat baik, empati, dan saling

memahami untuk mencapai keuntungan dan kesepakatan bersama. Ini membutuhkan pengakuan, penerimaan, dan dukungan dari masyarakat melalui komunikasi dan sarana lain, seperti media massa. Kegiatan humas adalah kegiatan yang berlangsung secara teratur dan konsisten yang terdiri dari berbagai kampanye atau program. Manajemen humas bertanggung jawab untuk mengevaluasi sikap publik dan merancang program yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan penerimaan publik. Ini menunjukkan bahwa humas adalah komunikasi yang direncanakan dengan khalayak melalui media yang digunakan untuk mencapai tujuan bersama organisasi.

Komunikasi dalam organisasi yang bersifat bilateral dan dua arah dikenal sebagai humas, atau publik

relasi (PR). Selain itu, humas dapat didefinisikan sebagai seni berkomunikasi, atau seni berkomunikasi, dengan masyarakat umum untuk membantu saling memahami, mencegah kesalahpahaman, dan menciptakan citra yang baik tentang lembaga. Namun, citra adalah pemahaman kesan yang muncul sebagai hasil dari pemahaman akan kenyataan. Sementara citra adalah tujuan organisasi, posisi humas membantu manajemen mencapai tujuan tersebut.

Ada keuntungan dan kerugian dalam pekerjaan humas, baik secara pribadi maupun institusional. Sangat krusial bahwa setiap tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh atasan diselesaikan dengan cermat sesuai harapan mereka. Oleh karena itu, humas tidak disarankan untuk

mengambil segala sesuatu terlalu serius saat menjalankan tugas mereka. Semua informasi yang berhubungan dengan publik, kecuali yang terkait dengan rahasia negara, harus dibuka sesuai dengan Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Dengan demikian, peran humas akan semakin berat dalam menentukan informasi apa yang dapat dan tidak dapat diberikan kepada pemohon.

Untuk mengantisipasi hal di atas, diharapkan SKPD Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah memiliki karyawan yang mahir dalam manajemen dan teknis komunikasi. Aktivitas yang dilakukan oleh Humas dan Protokol Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah untuk meningkatkan persepsi masyarakat tentang pemerintah, yaitu:

1. Memanfaatkan Media Internal: Humas Pemda Maluku Tengah memanfaatkan media internal seperti majalah, media sosial, dan baliho untuk menyebarkan informasi tentang kegiatan dan program pemerintah. isu yang berkembang dan merugikan pemerintah.
2. Kerja Sama dengan Media: Humas Pemda Maluku Tengah menjalin kerja sama dengan media cetak, elektronik, dan online untuk menjangkau khalayak yang lebih luas. Bentuk kerja sama meliputi advetorial, iklan layanan, banner, berita, laporan khusus, liputan khusus, siaran live, dan siaran tunda.
3. Melibatkan Tim Pakar: Humas Pemda Maluku Tengah bekerja sama dengan Tim Pakar di bidang politik dan pemerintahan untuk mengcounter dan meluruskan isu-4. Pameran Foto: Humas Pemda Maluku Tengah menyelenggarakan pameran foto untuk memamerkan kegiatan pemerintahan kepada masyarakat.
5. Sosialisasi Program dan Hasil: Humas Pemda Maluku Tengah mengadakan sosialisasi kepada media lokal dan nasional tentang program dan hasil yang dicapai oleh setiap SKPD di Kabupaten Maluku Tengah.
6. Kerja Sama dengan LSM: Humas Pemda Maluku Tengah menjalin kerja sama dengan LSM untuk membangun citra positif pemerintah dengan menonjolkan keberhasilan yang telah dicapai dan mengalihkan isu-isu negatif yang beredar.

Berdasarkan uraian di atas, orang memahami betapa pentingnya peran humas dalam sebuah organisasi. Sebagai manajer humas, mereka menjalankan tiga peran: memberikan penjelasan, membantu komunikasi, dan membantu memecahkan masalah.

Faktor budaya yang berbeda di setiap daerah sangat terkait dengan tugas humas pemerintah karena faktor-faktor ini mempengaruhi opini publik. Karena fakta bahwa budaya setiap daerah tentunya berbeda, faktor-faktor ini mempengaruhi opini publik. Pada akhirnya, pendapat publik dan perkembangan akan menentukan reputasi pemerintah daerah secara keseluruhan. Bagaimanapun, tugas pokok humas pemerintah adalah mendukung penjelasan dan pencapaian tujuan program pemerintah, memperbaiki

persepsi masyarakat terhadap pemerintah, dan menyediakan informasi yang memadai bagi masyarakat untuk mengelola diri mereka sendiri. Hal ini menegaskan bahwa humas pemerintah memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan kegiatan kebijakan dan layanan publik dengan menyediakan berbagai informasi mengenai kebijakan pemerintah yang memengaruhi masyarakat atau warga negara.

Salah satu tanggung jawab yang sangat penting bagi humas adalah menjaga komunikasi yang lancar dalam konteks masyarakat yang sangat sensitif terhadap berita. Salah satu hal yang terkait dengan penerapan *good corporate governance* adalah upaya untuk menciptakan lingkungan usaha yang sesuai dengan etika dan norma bisnis internasional.

Dalam konteks peran humas, gambar menunjukkan pikiran, perasaan, dan persepsi seseorang. Tidak ada dua orang yang memiliki perspektif yang sama. Ini adalah persepsi yang menentukan bagaimana sebuah organisasi dipandang. Dalam lingkungan pemerintahan, tujuan humas adalah merancang program-program pemerintah yang mampu membentuk, meningkatkan, serta memelihara citra positif dan reputasi yang baik guna memperoleh dukungan dan simpati dari masyarakat.

Dalam pemerintahan, citra dibuat dengan sengaja dalam bentuk kegiatan (kegiatan), kampanye, dan program. Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah juga telah menjalankan fungsi kehumasannya, tidak terlepas dari istilah humas dan

sejarah Indonesia. Sebagai bagian dari Satuan Kerja Perangkat Daerah, Unit Humas dan Protokol Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah bertanggung jawab untuk memberikan layanan administratif untuk melaksanakan tugas dan peran dalam bagian perangkat daerah yang berkaitan dengan hubungan masyarakat dan protokol, yang bertujuan untuk mendukung kegiatan operasional Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah.

Humas memegang peranan penting dalam instansi pemerintahan, berfungsi sebagai jembatan penghubung antara organisasi dan publik, khususnya pengguna layanan. Keberadaan humas kian krusial ketika instansi pemerintahan mengeluarkan kebijakan yang menimbulkan pertentangan di kalangan publik. Dalam situasi

tersebut, humas bertanggung jawab untuk memberikan respons yang tepat atas kebijakan yang telah diambil. Para pekerja di bidang humas memiliki tugas utama:

1. Menjaga Harmonisasi Internal:  
Humas berperan dalam menjaga keharmonisan dan keselarasan internal instansi pemerintahan.
2. Menyampaikan Informasi kepada Publik: Humas bertugas mengumumkan dan memberikan informasi kepada masyarakat mengenai keputusan yang diambil oleh kepemimpinan dalam lembaga pemerintahan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan partisipasi publik.
3. Menciptakan Suasana Kerja Kondusif: Humas berkontribusi dalam membangun struktur dan proses

kerja yang mendukung untuk mencapai tujuan organisasi.

4. Membangun Hubungan Baik dengan Publik: Humas tidak hanya bertanggung jawab untuk memelihara hubungan positif dengan masyarakat, tetapi juga secara aktif berupaya menjaga hubungan yang baik dengan media massa, termasuk media cetak dan elektronik.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan temuan dan diskusi sebelumnya, kesimpulan berikut dibuat:

Peran bagian humas dalam membangun citra Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah telah diimplementasikan dengan baik melalui peran sebagai penasihat ahli, fasilitator dan pemecah masalah. Peran humas sebagai penasihat ahli dalam hal ini pegawai bagian humas

telah menjalankan tupoksinya untuk berusaha menemukan penyelesaian untuk mengatasi tantangan yang dihadapi oleh organisasi sesuai kompetensi yang dimiliki. Sebagai fasilitator, humas berperan sebagai penghubung atau perantara dalam komunikasi yang menciptakan kesempatan bagi masyarakat mengutarakan pendapat atau pemikiran sebagai bentuk partisipasi kepada pemerintah. Humas sebagai pemecah masalah dalam hal ini membantu pimpinan organisasi mengambil tindakan atau pengambil keputusan secara rasional dan profesional.

Komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi menjadi faktor yang mendukung dan menghambat implementasi peran bagian humas dan protokol dalam membangun citra Pemerintah Kabupaten Maluku

Tengah. Komunikasi menjadi faktor pendukung karena kegiatan humas tidak terlepas dari komunikasi yang dilakukan di mana humas sebagai mediator antara pemerintah dan masyarakat. Demikian halnya dengan sumberdaya dalam hal ini keberadaan pegawai yang terampil dalam memberikan informasi terkait program dan kegiatan pemerintah. Menjadi penghambat bila keberadaan sumber daya tidak kompeten dalam menjalankan tupoksinya. Selanjutnya disposisi dalam hal ini humas bertugas menyediakan berbagai layanan teknis yang sesuai kebutuhan organisasi. Selain itu, struktur birokrasi, seperti instansi pemerintah, dibentuk sebagai alat untuk mengurus kebutuhan publik. Instansi menjadi wadah untuk implementasi peran humas yang memberikan

informasi positif dan menentukan citra dan reputasi pemerintah.

Membentuk Public Opinion Lembaga Pendidikan. *Jurnal IDAARAH*, 2(2), 317–338.

#### DAFTAR PUSTAKA

Anggoro, L. M. 2018. *Teori dan Profesi Kehumasan Serta Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Kustadi, Budianto. 2019. Strategi Public Relations Swiss Bell Hotel Borneo Samarinda dalam Meningkatkan Jumlah Pengunjung. *E-Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3(3), 22–36.

Nuruni, S. dan Kustini, Y, 2018. *Public Relations*. Yogyakarta: ANDI.

Suhendra, N. 2018. Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Upaya Peningkatan Pencitraan Sekolah (Studi Kasus di SMP Al Hikmah Surabaya). *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan*, 4(4), 8– 20.

Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.

Syamsir, Hidayat. 2018. Peran Humas dalam Membangun Citra Pemerintahan Sumatera Utara pada Kantor Biro Humas Gubernur. *Jurnal PRESPEKTIF*, 8(1), 24–29.

Wahab, Abdul. 2018. Strategi Komunikasi Humas dalam

Widjaja, A. 2017. Strategi Komunikasi Public Relations dan Citra Positif Organisasi (Kasus Public Relations Rumah Sakit “X” di Jakarta). *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 13(3), 195–209.

Winarno, E. 2019. *Public Relations Praktis*. Bandung: Widya Padjajaran.