

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di Indonesia, proporsi publik yang menilai kondisi penegakan hukum “buruk” atau “sangat buruk” jauh lebih besar ketimbang penilaian sebaliknya. Hampir sepanjang pemerintahan Susilo Bambang Yudhoyono (2005-2011), baru pada Desember 2011 lebih banyak rakyat yang menilai kondisi penegakan hukum secara umum “buruk”. Pada tahun-tahun sebelumnya penilaian seperti ini tidak pernah terjadi. Temuan ini menunjukkan terjadinya penurunan penilaian positif terhadap pemerintah. Menurut data longitudinal LSI sejak 2006 sampai 2011 menunjukkan sikap positif publik sebelumnya senantiasa lebih besar dalam isu penanggulangan korupsi di pemerintahan Indonesia, namun tidak kali ini. Pemerintah dituntut untuk bisa menciptakan kesejahteraan dan kemakmuran bagi seluruh rakyatnya tanpa terkecuali. Dalam melaksanakan peran tersebut, tentunya Pemerintah memerlukan dukungan dari rakyatnya, salah satunya adalah melalui kepercayaan atau *trust*.

Kepercayaan adalah sebuah keniscayaan bagi sebuah hubungan. Tanpa adanya kepercayaan, maka tentunya hubungan tersebut tidak akan berjalan dengan baik. Begitupun kepercayaan dalam konteks hubungan antara Pemerintah dengan Rakyatnya. Pemerintah dalam memainkan perannya, pasti memerlukan kepercayaan dari rakyatnya. Kepercayaan ini dapat dilihat dari dua sisi secara bersamaan. Kepercayaan dari rakyat sebagai sebuah sebab, dan kepercayaan dari rakyat sebagai sebuah hasil. Kepercayaan dari rakyat sebagai sebuah sebab, berarti peran *public trust of government* membuat Pemerintah bekerja secara maksimal untuk memenuhi harapan berkehidupan lebih baik, sejahtera dan menjaga benar-benar kepercayaan dari rakyat. Adapun Kepercayaan sebagai sebuah hasil, berarti *public trust of government* tercipta karena kinerja Pemerintah yang dianggap memuaskan.

Baru-baru ini, Lembaga Survei Indonesia (LSI) mengeluarkan sebuah hasil survey, mengenai tingkat kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah. Hasil

survey itu menyebutkan, bahwa persepsi kepercayaan masyarakat kepada pemerintah menurun 15% menjadi 37,7% dari yang semula 52,3%. (Aryani 2012, hlm.1)

Menurut LSI, menurunnya kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah ini terjadi salah satunya akibat kasus korupsi yang terjadi pada Kementerian di Indonesia. Sebenarnya masih banyak faktor lain yang menyebabkan penurunan angka kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah ini. Meskipun pada akhir kasus korupsi di beberapa kementerian, lembaga Pemerintah, dan birokrasi memang masih menjadi sorotan dan alasan dibalik *judgement* kegagalan pemerintah.

Tidak dapat dipungkiri, baik dalam organisasi profit ataupun instansi pemerintah, *trust* atau kepercayaan dapat digunakan untuk membina hubungan baik dengan publik, dan juga untuk membentuk citra positif dimata publik nya. Hal tersebut tak terlepas dari tangan-tangan praktisi *Public Relations* atau Humas perusahaan. Dimana mereka lah yang dalam tugasnya membantu membina hubungan baik antara organisasi atau perusahaan yang menaunginya dengan para publiknya. Hal ini tidak dilakukan pada organisasi profit saja tetapi juga dilakukan oleh Instansi Pemerintah.

Diperlukan waktu yang tidak sedikit untuk membentuk sebuah citra. Citra akan mampu terlihat dan terbentuk melalui perencanaan *public relations* atau humas perusahaan melalui kegiatan komunikasi yang tepat yang dilakukan oleh PR atau humas perusahaan.

Hanya dengan menanamkan kepercayaan kepada publik saja tidaklah cukup untuk memperoleh citra positif. Citra positif yang sudah di bangun perlu dipertahankan dan dikelola dengan baik, karena erat kaitannya dengan reputasi perusahaan. Begitu kepercayaan publik luntur karena reputasi yang negatif, maka akan sulit untuk memulihkan kepercayaan tersebut.

Seperti kepercayaan publik yang luntur akibat reputasi negatif menimpa beberapa Kementerian di Indonesia, maka sulit bagi Pemerintah Indonesia memulihkan kepercayaan tersebut. Disini Penulis berfokus pada salah satu Kementerian di Indonesia yaitu Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, karena humas Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat

mempunyai perencanaan untuk membentuk citra *good governance* melalui transparansi informasi melalui kegiatan pelayanan informasi publik, untuk memulihkan kepercayaan publik terhadap pemerintahan.

Dilihat dari beberapa misi Kementerian Pekerjaan umum dan Perumahan Rakyat yaitu :

- a. Menyelenggarakan dukungan manajemen fungsional dan sumber daya yang akuntabel dan kompeten, terintegrasi serta inovatif dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance*.
- b. Meminimalkan penyimpangan dan praktik-praktik KKN di lingkungan Kementerian PU dengan meningkatkan kualitas pemeriksaan dan pengawasan profesional.

Semakin menguatkan penulis untuk berfokus pada Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, karena misi tersebut sejalan dengan Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi (Stranas PPK) jangka menengah 2012-2014 yang dicanangkan oleh Presiden melalui Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2012, bahwa setiap Kementerian/Lembaga dan Pemerintah

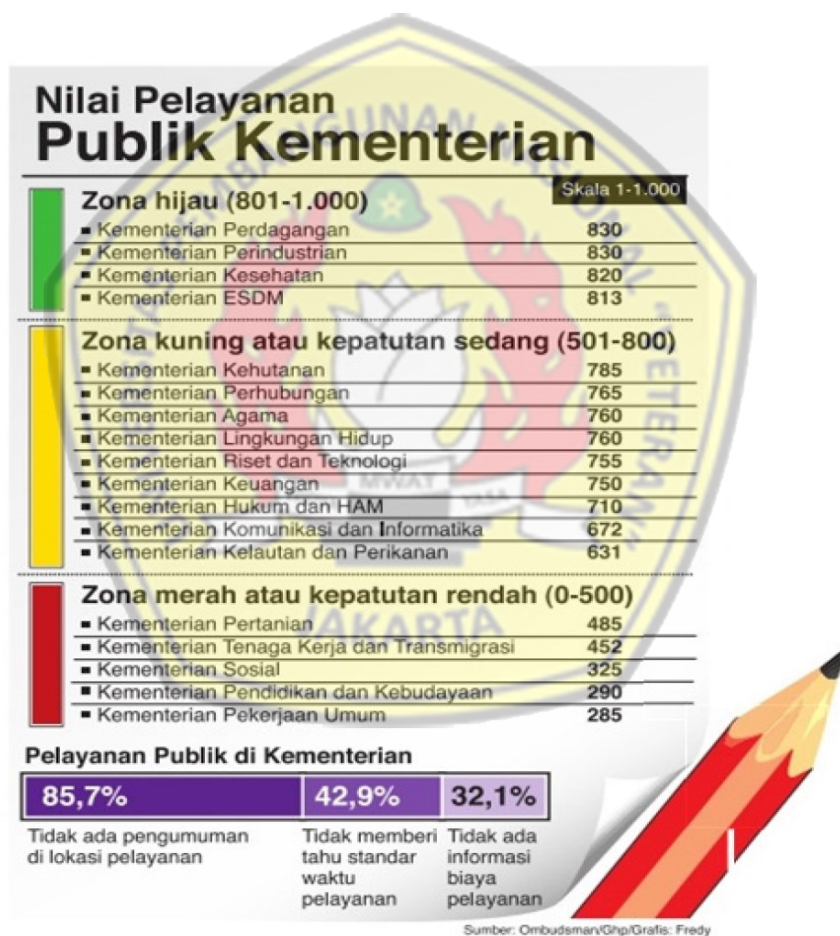
Daerah diantaranya wajib melaksanakan sistem pelayanan publik berbasis teknologi informasi, implementasi Undang-Undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik, pengembangan sistem dan pengelolaan pengaduan internal dan eksternal (Wulan 2013, hlm.1).

Sesuai dengan Peraturan Menteri PU Nomor 08/PRT/M/2010 tentang ORGANISASI DAN TATA KERJA KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM, Kementerian Pekerjaan Umum mempunyai tugas: menyelenggarakan urusan di bidang pekerjaan umum dalam pemerintahan untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara (Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat 2014, hlm.1).

Didalam menyelenggarakan urusan di bidang Pekerjaan umum, banyak penyelenggaraan negara yang tidak bisa diawasi terus-menerus oleh publik dalam pengerjaan nya. Sehingga tidak diragukan lagi berbagai macam asumsi baik positif ataupun negatif akan timbul di mata publik.

Berdasarkan hasil survey *Ombudsman* RI terhadap Kementerian di Indonesia maka ditemukan bahwa : Sebanyak 5 Kementerian atau (27,8%) masuk ke dalam

kategori zona merah yang berarti bahwa Unit Layanan di Kementerian tersebut belum menjalankan kewajibannya untuk memenuhi komponen Standar Pelayanan Publik yang tertuang pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sehingga bisa dikatakan rendah dalam tingkat kepatuhan dalam pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, antara lain: Kementerian Pekerjaan Umum, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Kementerian Sosial, Kementerian Pertanian, Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi.



Sumber <http://www.pattiro.org>

Gambar 1 Survey Ombudsman RI terhadap Kementerian di Indonesia

Kementerian yang masuk ke dalam zona merah agar segera mengubah tatalaksana pelayanan publiknya untuk memenuhi kewajibannya sebagai penyelenggara pelayanan publik sesuai ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dengan membuka akses publik terhadap informasi, diharapkan Badan publik termotivasi untuk bertanggung jawab dan berorientasi pada pelayanan rakyat yang sebaik-baiknya. Dengan demikian, hal itu dapat pulih kembali serta mempercepat perwujudan pemerintahan yang terbuka yang merupakan upaya mencegah praktik Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN), dan tidak hanya tercipta pemerintahan yang bersih tapi juga pemerintahan yang baik.

Di Kementerian Pekerjaan umum dan Perumahan Rakyat, dalam satuan kerja Pusat Komunikasi Publik terdapat bidang ke humasan, yang merupakan wadah dalam membina hubungan baik dan membentuk citra *good governance* Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.

Melalui kegiatan komunikasinya, Pusat Komunikasi Publik Kementerian Pekerjaan Umum mempunyai tujuan inti yaitu untuk menjalankan tugas pokoknya dengan melaksanakan penyebaran informasi kebijakan dan pelaksanaan penyelenggaraan pembangunan bidang pekerjaan umum, pelayanan informasi publik, serta urusan tata usaha dan protokoler pimpinan Kementerian.

Kegiatan pelayanan informasi publik itu sendiri merupakan salah satu dari serangkaian kegiatan. Dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, dan keterbukaan informasi publik yang ditur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik atau yang disingkat UU KIP.

Pelayanan publik yang tidak dibarengi dengan keterbukaan informasi publik justru akan menjauhkan harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan itu sendiri, dan dapat menimbulkan penyalahgunaan kewenangan di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Hak atas informasi menjadi penting karena semakin terbuka penyelenggaraan negara untuk diawasi publik, dan membuat penyelenggaraan negara tersebut makin dapat dipertanggungjawabkan. Hak setiap orang untuk memperoleh informasi dianggap baik untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan.

Keterbukaan informasi memberikan akses kepada publik untuk memperoleh informasi yang bermanfaat sekaligus sebagai sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan badan publik lainnya dan segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik sesuai dengan kapasitasnya masing-masing.

Menurut penulis perencanaan *public relations* melalui kegiatan pelayanan informasi publik yang dimulai dari pembukaan layanan informasi, memberikan informasi, menampung informasi, sampai dapat menyampaikan kepada badan publik yang bersangkutan dan berhasil merealisasikan apa yang diharapkan publik, merupakan cara yang dianggap mampu membentuk citra *good governance* Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.

Maka dari itu dalam penelitian ini, penulis ingin mengetahui perencanaan PR dalam membentuk citra *good governance* melalui kegiatan pelayanan informasi publik nya.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana Perencanaan *Public Relations* Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat dalam membentuk citra *good governance*?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengetahui Perencanaan *Public Relations* Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat dalam membentuk citra *good governance*.

1.4 Manfaat Penelitian

Selain memiliki tujuan, di dalam penelitian ini terdapat manfaat secara akademis dan praktis.

a. Manfaat Akademis

Diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan studi komunikasi, dan dijadikan referensi dalam kajian ilmu komunikasi serta membuka masukan bagi penelitian selanjutnya, khususnya bidang *Public Relations*.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan dalam masalah yang sama dan memberikan wawasan, pengetahuan dan pengalaman dalam menerapkan teori kedalam praktek sesungguhnya, serta dapat memberikan gambaran dan masukan bagi organisasi atau perusahaan khususnya Pemerintahan dalam membentuk citra *good governance*.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN TEORITIS

Berisikan tentang pengertian komunikasi, pengertian humas, pengertian citra, pengertian *good governance*, pengertian pelayanan publik.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Berisikan tentang metode penelitian, metode pengumpulan data, teknik pemilihan *key informan* dan *informan*, definisi konseptual, teknik keabsahan data, metode analisis data, waktu dan lokasi penelitian.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi mengenai penguraian umum secara mendalam mengenai objek penelitian, hasil penelitian, analisis dan pembahasan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran untuk memberikan masukan kepada Pemerintahan mengenai permasalahan yang diteliti dan menjadi acuan penyempurnaan penelitian yang dilakukan selanjutnya di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.

DAFTAR PUSTAKA

Memuat referensi yang penulis gunakan untuk melengkapi pengumpulan data-data dalam proses pengerjaan penelitian.

RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN



BAB II

KAJIAN TEORITIS

II.1 Teori Dasar

II.1.1 Komunikasi

Komunikasi merupakan suatu hal yang sangat mendasar dalam kehidupan manusia, dan bahkan komunikasi telah menjadi suatu fenomena bagi terbentuknya suatu masyarakat atau komunitas yang terintegrasi oleh informasi, dimana masing-masing individu dalam masyarakat itu sendiri saling berbagi informasi untuk mencapai tujuan bersama. (Rohim 2009, hlm.8)

Secara sederhana komunikasi dapat terjadi apabila ada kesamaan antara penyampai pesan dan orang yang menerima pesan. Senada dengan hal ini bahwa komunikasi atau *communication* berasal dari bahasa latin "*communis*". *Communis* atau dalam bahasa Inggrisnya "*commun*" yang artinya sama. Apabila kita berkomunikasi (*to communicate*), ini berarti bahwa kita berada dalam keadaan berusaha untuk menimbulkan kesamaan. (Suwardi dalam Rohim 2009, hlm.8)

Sebagaimana dikemukakan oleh John R. Wenburg dan William W. Wilmot dalam (Rohim 2009, hlm.9) setidaknya ada tiga pemahaman mengenai komunikasi, yakni komunikasi sebagai tindakan satu arah, komunikasi sebagai interaksi, dan komunikasi sebagai transaksi.

Scheidel dalam Mulyana (2007, hlm.4) mengemukakan bahwa

Kita berkomunikasi terutama untuk menyatakan dan mendukung identitas diri, untuk membangun kontak sosial dengan orang disekitar kita, dan untuk mempengaruhi orang lain untuk merasa, berpikir, atau berperilaku seperti yang kita inginkan. Namun menurut Scheidel tujuan dasar kita berkomunikasi adalah untuk mengendalikan lingkungan fisik dan psikologi kita.

Zimmerman et al dalam Mulyana (2007, hlm.4) merumuskan bahwa 'kita dapat membagi tujuan komunikasi menjadi dua kategori besar. *Pertama*, kita berkomunikasi untuk menyelesaikan tugas-tugas yang penting bagi kebutuhan kita. *Kedua*, kita berkomunikasi untuk menciptakan dan memupuk hubungan dengan orang lain'.

Selain itu Secara klasik fungsi komunikasi menurut Cangara (2013, hlm.39) adalah memberi informasi, menghibur, mendidik, membentuk opini publik.

Sedangkan Pearson dan Nelson dalam Mulyana (2007, hlm.5) mengemukakan bahwa komunikasi mempunyai dua fungsi umum. *Pertama*, untuk kelangsungan hidup diri sendiri. *Kedua*, untuk kelangsungan hidup masyarakat, tepatnya untuk memperbaiki hubungan sosial dan pengembangan keberadaan suatu masyarakat.

Sehingga komunikasi jelas tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia, baik sebagai individu maupun sebagai anggota masyarakat. Komunikasi diperlukan untuk mengatur tata krama pergaulan manusia. Melalui komunikasi yang dilakukan dengan baik maka akan memberikan pengaruh langsung terhadap diri seseorang dalam bermasyarakat.

Dalam proses komunikasi terdapat tiga unsur yang mutlak harus dipenuhi, yaitu komunikator, komunikan, dan saluran/media. Ketiga unsur komunikasi itu merupakan kesatuan yang utuh dan bulat. Apabila salah satu unsur tidak ada, komunikasi tidak akan terjadi. Dengan demikian, setiap unsur dalam komunikasi itu mempunyai hubungan yang sangat erat dan saling ketergantungan satu dengan lainnya. Artinya, keberhasilan komunikasi ditentukan oleh semua unsur tersebut.

Nurjaman (2012, hlm.36) mengemukakan bahwa unsur komunikasi adalah :

a. Komunikator/*Sender*/Pengirim

Komunikator/*sender* adalah orang yang menyampaikan isi pernyataannya kepada komunikan. Komunikator bisa perseorangan, kelompok, atau organisasi pengirim berita. Tanggung jawab utama dari seorang komunikator/*sender*/pengirim adalah:

- 1) Mengirim pesan dengan jelas.
- 2) Memilih *channel*/saluran/media yang cocok untuk mengirim pesan.
- 3) Meminta kejelasan tentang dapat tidaknya pesan diterima dengan baik.

Untuk itu, komunikator dalam menyampaikan pesan/informasi/ berita harus memerhatikan orang yang diajak berkomunikasi, pesan yang akan dia sampaikan, dan cara menyampaikannya. Dalam menyampaikan pesan, komunikator harus menyesuaikan dengan tingkat pengetahuan pihak penerima pesan. Adapun pesan/informasi/berita yang dikirim dapat

berbentuk perintah/instruksi, saran, usul, permintaan, pengumuman, berita duka, dan sebagainya.

b. Komunikasikan/*Receiver*/Penerima

Komunikasikan/penerima adalah rekan komunikator dalam komunikasi. Sesuai dengan namanya, ia berperan sebagai penerima berita. Dalam komunikasi, peran pengirim dan penerima selalu bergantian sepanjang pembicaraan. Penerima bisa mendengarkan pembicara atau menuliskan teks atau menginterpretasikan pesan dengan berbagai cara. Tanggung jawab penerima pesan adalah:

- 1) Berkonsentrasi pada pesan sehingga mengerti dengan baik dan benar akan pesan yang diterima;
- 2) Memberikan umpan balik pada pengirim untuk memastikan pembicara/pengirim bahwa pesan telah diterima dan di-mengerti (ini sangat penting, terutama pada pesan yang dikirimkan secara lisan).

Dengan diterimanya umpan balik dari pihak komunikasikan, terjadi komunikasi dua arah (*two-way traffic* atau *two-way flow of communicate*). Apabila antara pengirim berita dan penerima berita mempunyai pengalaman yang sama, komunikasi dapat berjalan dengan lancar.

c. *Channel*/Saluran/Media

Channel adalah saluran atau jalan yang dilalui oleh isi pernyataan komunikasikan kepada komunikasikan, atau jalan yang dilalui *feedback* komunikasikan kepada komunikasikan yang digunakan oleh pengirim pesan. Pesan dapat berupa kata-kata atau tulisan, tiruan, gambaran, atau perantara lain yang dapat digunakan untuk mengirim melalui berbagai *channel* yang berbeda, seperti telepon, televisi, faksimili, fotokopi, *e-mail*, sandi morse, semafor, SMS, dan sebagainya. Saat ini SMS merupakan media yang paling sering digunakan. Dalam praktik komunikasi, *channel*/media tidak selalu diperlukan oleh komunikasikan. Artinya, komunikasi dapat dilakukan secara langsung tanpa medium. Demikian pula, isi pesan komunikasikan sampai kepada komunikasikan tanpa melalui media dan *feedback* dari komunikasikan kepada

komunikator juga tidak melalui media. Proses komunikasi seperti ini disebut komunikasi langsung atau *face toface/ direct communication*.

‘Komunikasi tidak berlangsung dalam suatu ruang hampa-sosial, melainkan dalam suatu konteks, yang terdiri dari aspek bersifat fisik, aspek psikologis, aspek sosial, dan aspek waktu’ (Rohim 2009, hlm.17).

Banyak pakar komunikasi mengklasifikasikan komunikasi berdasarkan konteksnya atau tingkatnya adalah jumlah peserta yang terlibat dalam komunikasi. Maka dikenallah: komunikasi intrapribadi, komunikasi antarpribadi, komunikasi kelompok kecil, komunikasi publik, komunikasi organisasi, dan komunikasi massa. Dalam penelitian ini konteksnya adalah komunikasi publik. Dimana Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat mempunyai kegiatan pelayanan untuk publik, guna menyampaikan informasi kepada publik.

Komunikasi publik ialah komunikasi antara seorang pembicara dengan sejumlah besar khalayak yang tidak bisa dikenali satu per satu, sebagaimana dapat dilihat dalam pidato, ceramah, seminar, dan sebagainya. Berkaitan dengan pengertian tersebut, di bawah ini kami uraikan beberapa teori mengenai komunikasi publik. (Rohim 2009, hlm.20)

Komunikasi publik biasa disebut komunikasi pidato, komunikasi kolektif, komunikasi retorika, *public speaking* dan komunikasi khalayak (*audience communication*). Apa pun namanya, komunikasi publik menunjukkan suatu proses komunikasi di mana pesan-pesan disampaikan oleh pembicara dalam situasi tatap muka di depan masyarakat yang lebih besar. Komunikasi publik memiliki ciri komunikasi interpersonal, karena berlangsung tatap muka, tetapi terdapat beberapa perbedaan yang cukup mendasar sehingga memiliki ciri masing-masing (Cangara dalam Rohim 2009, hlm.20)

Dalam komunikasi publik penyampaian pesan berlangsung secara kontinu. Dapat diidentifikasi siapa yang berbicara (sumber) dan siapa pendengarnya. Interaksi antara sumber dan penerima terbatas, sehingga tanggapan balik juga terbatas. Hal ini disebabkan karena waktu yang digunakan sangat terbatas, dan jumlah khalayak relatif besar. Sumber sering tidak dapat mengidentifikasi satu per satu pendengarnya. Ciri lain yang dimiliki komunikasi publik bahwa pesan yang disampaikan itu tidak berlangsung secara spontanitas, tetapi terencana dan dipersiapkan lebih awal (Rohim 2009, hlm.20).

II.2 Definisi Konsep

II.2.1 PR / Humas

Public Relations is planned, persuasive communication designed to influence significant public. Public relations adalah fungsi manajemen yang mengidentifikasi, menetapkan, dan memelihara hubungan saling menguntungkan antara organisasi dan segala lapisan masyarakat yang menentukan keberhasilan atau kegagalan *public relations*. (Marston dalam Nurjaman 2012, hlm.104). Oleh karena itu *public relations* merupakan suatu bidang yang memerlukan perencanaan yang matang dalam suatu pendekatan manajemen pada target-target tertentu

Pada perkembangannya muncul juga pengertian yang dibuat James Grunig dan Todd Hunt yang membuat definisi lebih fokus yaitu Humas adalah manajemen komunikasi antara organisasi dengan publiknya.(Butterick 2013, hlm.7)

'*Public relations* banyak dipraktikkan di berbagai organisasi dalam rangka menunjang manajemen untuk mencapai tujuannya secara efektif dan efisien'. (Nurjaman 2012, hlm.106)

Konsep lainnya *public relations* adalah sebagai interpreter manajemen yaitu *public relations* harus mampu menerjemahkan falsafah, kebijakan, program dan praktek manajemen kepada publiknya, baik internal maupun eksternal. Untuk mengerjakan tugas ini secara tepat harus ditingkatkan perhatian, pengertian, dukungan dan tindakan dari target publik. Untuk melakukannya *public relations* harus mengetahui apa yg dipikirkan manajemen.(Soleh 2010, hlm. 15)

Public Relation adalah fungsi manajemen yang menilai sikap publik, mengidentifikasi kebijaksanaan dan cara seseorang atau organisasi demi kepentingan publik, serta merencanakan dan melakukan suatu program kegiatan untuk meraih pengertian dan dukungan publik (Cutlip et al dalam Nurjaman 2012, hlm.107).

Menurut Maria secara keseluruhan, tujuan *public relations* adalah menciptakan citra baik perusahaan sehingga dapat menghasilkan kesetiaan publik terhadap produk yang ditawarkan oleh perusahaan (Mulyana 2007, hlm.19).

'Selain itu, *public relations* bertujuan menciptakan, membina, dan, memelihara sikap budi yang menyenangkan bagi lembaga atau organisasi pada satu pihak dan dengan publik pada pihak lain / dengan komunikasi yang harmonis dan timbal balik' (Nurjaman 2012, hlm.114).

Berikut ini sekadar memberikan gambaran tentang fungsi *public relations*, yaitu sebagai berikut:

- a. Kegiatan yang bertujuan memperoleh itikad baik, kepercayaan, saling pengertian, dan citra yang baik dari publik atau masyarakat pada umumnya.
- b. Memiliki sasaran untuk menciptakan opini publik yang bisa diterima dan menguntungkan semua pihak.
- c. Unsur penting dalam manajemen guna mencapai tujuan yang spesifik, sesuai harapan publik, tetapi merupakan kekhasan organisasi atau perusahaan. Organisasi memiliki warna, budaya, citra, suasana, yang kondusif dan menyenangkan, kinerja meningkat, dan produktivitas yang bisa dicapai secara optimal.
- d. Usaha menciptakan hubungan yang harmonis antara organisasi atau perusahaan dengan publiknya, sekaligus menciptakan opini publik sebagai efeknya, yang sangat berguna sebagai input bagi organisasi atau perusahaan yang bersangkutan.

Dapat disimpulkan bahwa *public relations* lebih berorientasi pada pihak perusahaan untuk membangun citra positif perusahaan, dan hasil yang lebih baik dari sebelumnya karena mendapatkan opini dan kritik dari konsumen. Akan tetapi, jika fungsi *public relations* yang dilaksanakan dengan baik benar-benar merupakan alat yang ampuh untuk memperbaiki, mengembangkan peraturan, budaya organisasi, atau perusahaan, dan suasana kerja yang kondusif, serta peka terhadap karyawan, diperlukan pendekatan khusus dan motivasi dalam meningkatkan kinerjanya.

Dengan singkat dapat dikatakan bahwa fungsi *public relations* adalah memelihara, mengembangbiakkan, mempertahankan komunikasi timbal balik yang diperlukan dalam menangani, mengatasi masalah yang muncul, atau meminimalkan munculnya masalah.

Seorang praktisi *public relations* tidak boleh mengabaikan pelaksanaan penyusunan rencana jangka panjang ini. Ia harus turut aktif mengobservasi pendapat dan harapan tersebut. Karena prosesnya melibatkan banyak pihak.

Rencana jangka panjang inilah yang menjadi pegangan bagi para praktisi *public relations* untuk menyusun berbagai rencana teknis, dan langkah komunikasi yang akan diambil sehari-hari. Untuk bertindak secara strategis, kegiatan *public relations* harus menyatu dengan visi atau misi organisasi, yaitu alasan organisasi dapat menetapkan objektivitasnya, dan bekerja berdasarkan objektivitas tersebut.

Sama seperti bagian atau divisi lain di dalam perusahaan, untuk memberi kontribusi bagi rencana jangka panjang serta membantunya tercapainya tujuan perusahaan yaitu membentuk citra, *public relations* atau humas dapat melakukan perencanaan.

II.2.2 Perencanaan *Public Relations*

Perencanaan merupakan salah satu fungsi pokok manajemen yang pertama harus dijalankan. Sebab tahap awal dalam melakukan aktivitas perusahaan sehubungan dengan pencapaian tujuan organisasi perusahaan adalah dengan membuat perencanaan.

Definisi perencanaan dikemukakan oleh Suandy (2001, hlm.2) bahwa :

Secara umum perencanaan merupakan proses penentuan tujuan organisasi (perusahaan) dan kemudian menyajikan (mengartikulasikan) dengan jelas strategi-strategi, taktik-taktik (tata cara pelaksanaan) dan operasi (tindakan) yang diperlukan untuk mencapai tujuan perusahaan secara menyeluruh.

Perencanaan PR sama pentingnya dengan menciptakan suatu fondasi yang kuat untuk sebuah bangunan. Menurut Jefkins (2002, hlm.56) ada empat alasan yang paling penting bagi perlunya suatu perencanaan PR. Keempat alasan tersebut ialah

- a. Untuk menetapkan target-target PR yang nantinya akan menjadi tolak ukur atas segenap hasil yang diperoleh.
- b. Untuk menentukan jam kerja dan berbagai biaya yang dibutuhkan.
- c. Untuk menyusun skala prioritas guna menentukan jumlah dan waktu yang diperlukan.
- d. Untuk menentukan kemungkinan pencapaian tujuan – tujuan tertentu sesuai dengan ketersediaan.

Dalam mencapai tujuan membentuk citra, menurut Jefkins (2004, hlm.37) terdapat perencanaan PR 6 langkah yang harus dilalui, yaitu :

- a. Pengenalan situasi
 - 1) Perencanaan logis : menyusun rencana yang didasarkan pada pencapaian tujuan
 - 2) Proses transfer PR : mengubah prasangka negative menjadi prasangka positif.
 - 3) Kompromi yang diperlukan : memahami berbagai kesulitan dalam proses transfer
 - 4) Penyelidikan situasi : investigasi penyelidikan, guna memahami situasi
 - 5) Pengumpulan pendapat : mengajukan wawancara terhadap responden dan sample
 - 6) Pemecahan masalah : mengetahui masalah yang dihadapi serta mencari pemecahan
 - 7) Metode pengenalan situasi : mengadakan pengumpulan pendapat.
- b. Penetapan tujuan
 - a. Definisi tujuan
 - b. Faktor-faktor yang harus diperhatikan dalam penetapan skala prioritas
- c. Definisi khalayak
 Penetapan khalayak : menetapkan khalayak yang sesuai dengan situasi dan tujuan perusahaan.
- d. Pemilihan media dan teknik
 - 1) Pemilihan media dan teknik PR : berbagai macam pemilihan teknik PR dewasa ini diantaranya dengan kampanye iklan, berhubungan dengan media, iklan.
 - 2) Variasi media PR : media yang digunakan PR untuk menyampaikan programnya seperti media pers, audio visual, radio, televisi, pameran, bahan-bahan cetakan, penerbitan buku khusus, surat langsung, pesan lisan, pemberian sponsor, jurnal organisasi, ciri khas, bentuk-bentuk media lainnya.
 - 3) Media anggaran
- e. Perencanaan anggaran
 Biaya perencanaan : merencanakan anggaran yang akan dikeluarkan untuk program dan perencanaan acara.
- f. Pengukuran hasil
 Pengukuran keberhasilan atau kegagalan : pengukuran keberhasilan bisa di dapatkan dengan teknik-teknik penelitian, metode evaluasi, menetapkan target.

Teknik Perencanaan PR enam langkah ini merupakan proses perencanaan hingga evaluasi agar citra baik terbentuk. Dimana citra yang diharapkan terbentuk oleh humas Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat adalah citra *good governance*.

II.2.3 Citra

Menurut Steinmetz dalam Sutojo (2009, hlm.1) mengartikan citra sebagai 'Pancaran atau reproduksi jati diri atau bentuk orang perorangan, benda atau organisasi'. Menurutnya bagi perusahaan citra juga dapat diartikan sebagai persepsi masyarakat terhadap jati diri perusahaan. Anggota masyarakat itu beraneka ragam termasuk konsumen, pelanggan, bank kreditur, investor, perusahaan pemasok, perusahaan saingan, karyawan, calon pelamar pekerjaan atau instansi swasta dan pemerintah.

Selanjutnya Lawrence mengemukakan persepsi seseorang terhadap perusahaan didasari atas apa yang mereka ketahui atau mereka kira tentang perusahaan yang bersangkutan. Oleh karena itu citra sebuah perusahaan yang sama dapat berbeda di mata dua orang yang berlainan.

Citra perusahaan di mata publik dapat terlihat dari pendapat atau pola pikir komunal pada saat mempersiapkan realitas yang terjadi. Realitas yang bisa didapatkan dari media massa atau media-media lain yang berhubungan langsung dengan publik bisa dianggap mewakili persepsi yang lebih besar atau masif, yakni seluruh masyarakat. Dengan begitu, satu hal yang perlu dipahami dari terbentuknya sebuah citra perusahaan adalah adanya persepsi (yang berkembang dalam benak publik) terhadap realitas yang muncul dalam media (Wasesa & Macnamara 2013, hlm.55).

Salah satu hal yang harus dilakukan manajemen perusahaan adalah menjaga jangan sampai karena berbagai macam sebab, mayoritas anggota masyarakat mempunyai persepsi yang salah tentang perusahaannya. Karena hal itu akan merugikan perusahaan. Disamping itu hendaknya diupayakan agar persepsi masyarakat terhadap perusahaan tidak jauh menyimpang dari apa yang diharapkan.

Citra perusahaan menjadi salah satu pegangan bagi banyak orang dalam mengambil berbagai macam keputusan penting. Mau tidak mau setiap perusahaan mempunyai citra di masyarakat. Citra itu sendiri dapat berperingkat baik, sedang, atau buruk.

Menurut Sutojo (2009, hlm.3) bahwa citra perusahaan yang baik dan kuat mempunyai manfaat-manfaat yang berikut:

- a. Daya saing jangka menengah dan panjang yang mantap
- b. Menjadi perisai selama masa krisis
- c. Menjadi daya tarik eksekutif handal
- d. Meningkatkan efektifitas strategi pemasaran
- e. Penghematan biaya operasional.

Dan sebaliknya, citra yang buruk melahirkan dampak negatif bagi operasi bisnis perusahaan, serta melemahkan kemampuan perusahaan bersaing (Sutojo 2009, hlm.3).

Jefkins dalam Nurjaman (2012, hlm.125) menyebutkan beberapa jenis citra (*image*). Berikut lima jenis citra yang dikemukakannya :

- a. Citra bayangan (*mirror image*) . citra ini melekat pada orang dalam atau anggota organisasi -biasanya pemimpin- mengenai anggapan pihak luar tentang organisasinya.
- b. Citra yang berlaku (*current image*), yaitu suatu citra atau pandangan yang dianut oleh pihak-pihak luar mengenai suatu organisasi.
- c. Citra yang dihrapkan (*wish image*), yaitu citra yang diinginkan oleh pihak manajemen.
- d. Citra perusahaan (*corporate image*), yaitu citra dari suatu organisasi secara keseluruhan. Jadi, bukan sekedar citra atas produk dan pelayanannya.
- e. Citra majemuk (*multiple image*). Banyaknya jumlah pegawai (individu), cabang, atau perwakilan dari sebuah perusahaan atau organisasi dapat memunculkan citra yang belum tentu sama dengan organisasi atau perusahaan tersebut secara keseluruhan.

Menurut Hubeis dalam Nurjaman (2012, hlm.126) bahwa :

Efektifitas PR dalam pembentukan citra (nyata, cermin, dan aneka ragam) organisasi erat kaitannya dengan kemampuan (tingkat dasar dan lanjut) pemimpin dalam menyelesaikan tugas organisasinya, baik secara individual maupun tim yang dipengaruhi oleh praktik berorganisasi (job design, reward system, komunikasi dan pengambilan keputusan) dan manajemen waktu atau perubahan dalam mengelola sumber daya (materi, modal, dan SDM) untuk mencapai tujuan yang efisien dan efektif, yaitu mencakup penyampaian perintah, informasi, berita dan laporan, serta menjalin hubungan dengan orang.

Praktisi PR senantiasa dihadapkan pada tantangan dan ia harus menangani berbagai macam fakta yang sebenarnya, terlepas dari apakah fakta itu hitam, putih, atau abu-abu. Perkembangan komunikasi tidak memungkinkan lagi bagi suatu organisasi untuk menutup-nutupi suatu fakta. Citra PR yang ideal adalah kesan yang benar, yaitu sepenuhnya berdasarkan pengalaman, pengetahuan, serta pemahaman atas kenyataan yang sesungguhnya. Itu berarti, citra tidak seharusnya

dipoles agar lebih indah dari warna aslinya karna justru hal itu akan mengacaukannya.

II.2.4 *Good Governance*

Konsep *good governance* merupakan sebuah model baru yang muncul dalam rangka pembangunan berkelanjutan dalam suatu sistem negara. Transparansi, akuntabilitas, fleksibilitas, proyeksi tentang situasi masa depan dan aturan hukum yang terwujud dalam suatu negara menjadi tanda terwujudnya *good governance*. Kondisi ini bisa menciptakan solidaritas sosial, meningkatkan legitimasi pemerintah, dan pertumbuhan ekonomi dalam rangka menerapkan konsep *good governance* tersebut Homauni dalam Atma Jaya (2012, hlm.59)

Berdasarkan definisi World Bank (2006, hlm.3) tentang *good governance*, ada 6 kriteria spesifik *governance*, yaitu :

- a. Iklim demokratis dan akuntabilitas
- b. Stabilitas politik, tanpa kekerasan
- c. Pemerintahan yang efektif
- d. *Regulatory burden*
- e. Peraturan hukum dan
- f. pemberantasan korupsi.

Hasil pandangan ini, maka bisa dilihat bahwa konsep *good governance* akan terwujud jika keenam kategori diatas terimplementasikan dalam kerangka berikut ini: (Atma Jaya 2012, hlm.59)

- a. Hak bersuara serta akuntabilitas yang di dalamnya termasuk kebebasan masyarakat sipil, kebebasan pers, dan stabilitas politik.
- b. Pemerintahan yang efektif yang mencakup kualitas pembuatan kebijakan dan layanan publik.
- c. Tata hukum yang mencakup perlindungan akan hak milik, independensi hukum serta mampu serta mengontrol praktek korupsi yang terjadi.

Dapat disimpulkan bahwa *good governance* adalah seperangkat peraturan yang mengatur hubungan antara pemegang saham, pengelola perusahaan, pihak kredito, pemerintah, karyawan serta kepentingan *intern* dan *ekstern* lainnya yang berkaitan dengan hak dan kewajiban mereka, atau dengan kata lain suatu system yang mengatur dan mengendalikan perusahaan untuk menciptakan nilai tambah (*value added*) bagi para pemangku kepentingan karena *good governance* dapat

mendorong terbentuknya pola kerja manajemen yang bersih, transparan dan professional.

II.2.5 Pelayanan Informasi Publik

‘Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen (yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki’ (Nurjaman 2012, hlm.339).

Pelayanan informasi Publik adalah kegiatan memberikan informasi kepada organisasi atau perseorangan dalam hal ini publik dalam rangka memenuhi kebutuhan publik.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas dan merupakan salah satu unsur yang mendorong perubahan kualitas Pemerintahan daerah. Bagaimanapun kecilnya suatu negara, negara tersebut tetap akan membagi-bagi pemerintahan menjadi sistem yang lebih kecil (pemerintahan daerah) untuk memudahkan pelimpahan tugas dan wewenang. Pembagian daerah Indonesia atas daerah besar dan kecil dengan bentuk susunan pemerintahannya ditetapkan dengan undang-undang, dengan memandang dan mengingat dasar permusyawaratan dalam sistem Pemerintahan negara, dan hak-hak asal usul dalam daerah yang bersifat istimewa (Nurjaman 2012, hlm.340)

Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk informasi, pengaturan ataupun pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya (Nurjaman 2012, hlm.340).

Dengan demikian, Pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai regulator (*rule government*) harus mengubah pola pikir dan kerjanya dan menyesuaikannya dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Untuk terwujudnya *good governance*, dalam menjalankan pelayanan publik, pemerintah daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, untuk mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas, dan keadilan.

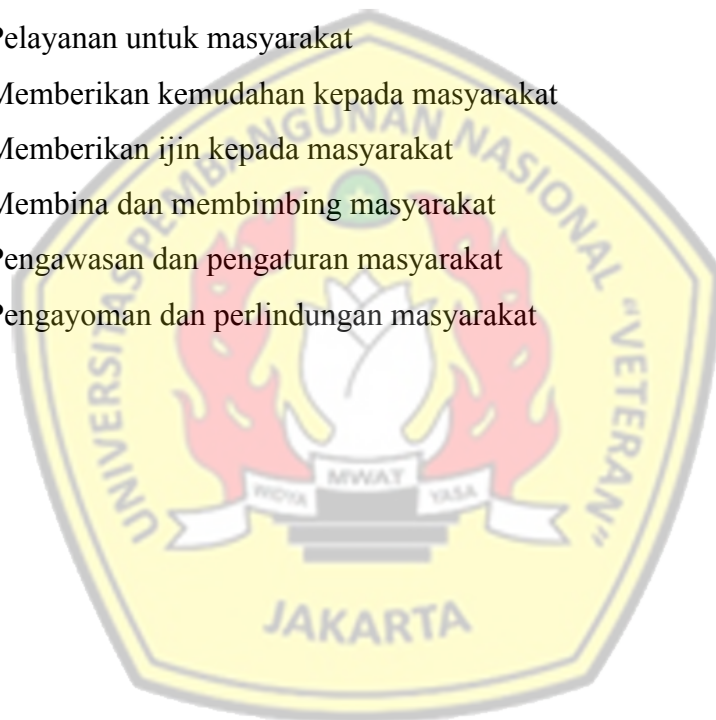
Menurut Nurjaman (2012, hlm.340) bahwa:

Konsepsi pelayanan publik, berhubungan dengan cara meningkatkan kapasitas dan kemampuan pemerintah dan atau pemerintah daerah menjalankan fungsi pelayanan, dalam konteks pendekatan ekonomi, menyediakan kebutuhan pokok (dasar) bagi seluruh masyarakat

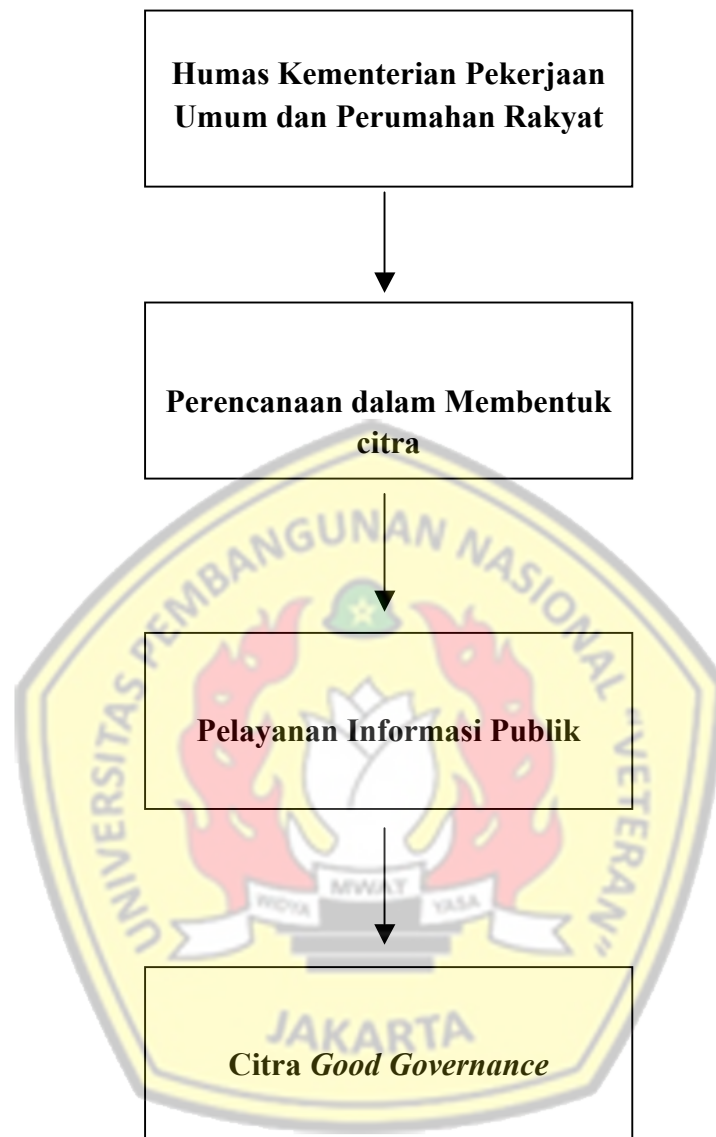
Menurut penulis, arus globalisasi yang memberikan peluang, sekaligus tantangan bagi perbaikan ekonomi, mendorong pemerintah untuk kembali memahami arti pentingnya suatu kualitas pelayanan serta pentingnya dilakukan perbaikan mutu pelayanan.

Dalam jurnal pemerintah, paling tidak ada beberapa tugas umum pemerintah berkaitan dengan pelayanan publik yang meliputi :

- a. Pelayanan untuk masyarakat
- b. Memberikan kemudahan kepada masyarakat
- c. Memberikan ijin kepada masyarakat
- d. Membina dan membimbing masyarakat
- e. Pengawasan dan pengaturan masyarakat
- f. Pengayoman dan perlindungan masyarakat



II.3 Kerangka Fikir



Gambar 2 Kerangka Fikir

Keterangan: Humas Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat dalam satuan kerja pusat komunikasi publik, yang salah satu tugas dan tanggung jawabnya adalah membuat perencanaan dalam membentuk citra melalui kegiatan yaitu pelayanan informasi publik. Tujuan dilakukan adalah untuk memberikan transparansi informasi tentang Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, sehingga terbentuk citra *good governance* oleh publik.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

III.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif karena melalui pendekatan kualitatif dapat menjelaskan dan menggambarkan kegiatan dan cara yang dilakukan humas pemerintah Kementerian Pekerjaan Umum dalam membentuk citra *good governance* melalui kegiatan pelayanan informasi publik.

III.2 Sifat Penelitian

Penelitian yang digunakan penulis bersifat deskriptif kualitatif. Dengan deskriptif kualitatif dimaksudkan untuk mengungkap sebuah fakta empiris secara objektif ilmiah dengan berlandaskan pada logika keilmuan, prosedur dan didukung oleh metodologi dan teoritis yang kuat.

III.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah salah satu hal yang utama, yang mempengaruhi kualitas data penelitian. Data penelitian berdasarkan cara perolehan dan sumber data dibedakan menjadi :

a. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan peneliti langsung dari sumber utamanya. Data primer juga bisa diartikan sebagai data inti dari dasar penelitian ini. Bila dikaitkan dengan penelitian penulis, data primer merupakan data utama yang berkaitan dengan kegiatan “pelayanan informasi publik” dalam membentuk citra *good governance* yang diperoleh melalui :

1) Wawancara mendalam

Dalam penelitian ini wawancara memegang peranan penting, karena metode wawancara digunakan peneliti untuk mengumpulkan data dan memperoleh informasi. Wawancara adalah proestanya jawab antara

peneliti dengan subjek penelitian atau *informan* dalam satu situasi sosial.

Wawancara menggunakan seperangkat daftar pertanyaan yang sudah disiapkan oleh peneliti sesuai dengan rumusan masalah dan pertanyaan penelitian yang akan dijawab melalui proses wawancara.

Wawancara dilakukan melalui para tokoh atau *key informan*. Pada tahap ini, materi wawancara bersifat umum. Pada tahap berikutnya wawancara akan lebih diarahkan pada fokus penelitian dan langsung menghubungi sumber-sumber yang berhubungan langsung. Kemudian data hasil wawancara dikomparasikan dengan studi dokumen dan observasi.

Metode pengumpulan data melalui wawancara dalam penelitian kualitatif, umumnya dimaksudkan untuk mendalami suatu kejadian atau kegiatan subjek penelitian. Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif diperlukan suatu wawancara mendalam.

2) Observasi

Dalam penelitian ini observasi atau pengamatan dilakukan secara langsung di Pusat Pelayanan Informasi Publik di gedung utama Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, yang merupakan tempat kegiatan pelayanan informasi publik dijalankan, serta merupakan lokasi dari para humas Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh secara langsung melalui perantara (dihasilkan pihak lain) atau digunakan lembaga lainnya yang bukan merupakan pengolahannya, tetapi dapat berupa fakta, tabel, gambar dan lain-lain.

Jika dikaitkan dengan penelitian ini, maka data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan baik berupa buku-buku, website perusahaan, surat kabar, foto atau media publikasi perusahaan lainnya dalam berbagai bentuk. Penulis juga berusaha mempelajari dan menelaah berbagai literatur seperti buku, jurnal, atau peraturan dan lain-lain untuk

menghimpun sebanyak mungkin pengetahuan sesuai dengan permasalahan penelitian sehingga dapat mendukung analisa data.

III.4 Penentuan *Key Informan* dan *Informan*

Key Informan atau informan kunci adalah orang yang dijadikan sandaran untuk melakukan *cross check* data atau proses triangulasi sumber. Penetapan subjek penelitian atau *informan* ini harus mempertimbangkan berbagai aspek, diantaranya :

- a. Mereka yang relatif faham tentang masalah dalam penelitian.
- b. Mereka yang mengerti tentang situasi sosial yang menjadi lokasi penelitian.
- c. Mereka yang tidak berada dalam konflik dengan teman sejawat, bawahan atau atasan.
- d. Mereka yang mau berbagi informasi, ilmu dan pengetahuan.
- e. Mereka yang bertanggung jawab atas kebenaran informasi yang diberikan.
- f. Mereka orang yang *kredibel*, *acceptable* dan dipercaya.

Berdasarkan pemaparan diatas maka

- 1) *Key Informan* : pada penelitian ini adalah Penanggung Jawab Pelaksana Harian / PLH Subbid Pelayanan Informasi Publik Kementerian Pekerjaan umum dan Perumahan Rakyat, yaitu Ibu Indri Damayanti. Karena beliau mengerti tentang segala kegiatan yang menyangkut kegiatan humas khususnya kegiatan pelayanan informasi publik.
- 2) *Informan1* : pada penelitian ini yang dipilih sebagai informan adalah orang yang turut serta dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan informasi publik dan mengerti detail terhadap program komunikasi publik tersebut yaitu Rida Intan.
- 3) *Informan 2* : publik atau masyarakat yang dinilai mengetahui tentang berjalan ya kegiatan pelayanan informasi publik Kementerian Pekerjaan Umum (pemohon informasi) yaitu Yodi.

- 4) *Informan 3* : publik atau masyarakat yang dinilai mengetahui tentang berjalan nya kegiatan pelayanan informasi publik Kementerian Pekerjaan Umum (pemohon informasi) yaitu Weni.
- 5) *Informan 4* : publik atau masyarakat yang dinilai mengetahui tentang berjalan nya kegiatan pelayanan informasi publik Kementerian Pekerjaan Umum (pemohon informasi) yaitu Lia.

III.5 Teknik Analisis Data

Analisis adalah proses menyusun data agar dapat ditafsirkan. Menyusun berarti menggolongkannya dalam pola, tema, atau kategori. Tafsiran atau interpretasi artinya memberikan makna kepada analisis, menyelesaikan pola atau kategori, mencari hubungan antara berbagai konsep.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data yang digunakan oleh Miles dan Huberman yang disebut dengan *interactive model*. Menurutny, terdapat empat aktivitas yang dilakukan melalui pendekatan ini, yaitu :

a. Pengumpulan data

Merupakan proses yang berlangsung sepanjang penelitian, dengan menggunakan seperangkat instrumen yang telah disiapkan, guna memperoleh informasi data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

b. Reduksi data

Menunjukkan proses menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksikan, dan mentransformasi data mentah yang muncul dalam penulisan catatan lapangan. Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang tajam, ringkas, terfokus, membuang data yang tidak penting, dan mengorganisasikan data sebagai cara untuk menggambarkan dan memverifikasi kesimpulan akhir.

c. *Display* data

Usaha merangkai informasi yang terorganisir dalam upaya menggambarkan kesimpulan dan mengambil tindakan. Biasanya dalam

bentuk *display* data kualitatif menggunakan teks narasi seperti reduksi data, *display* data juga merupakan bagian dari analisis.

d. Verifikasi dan menarik kesimpulan

Merupakan aktivitas analisis dimana pada awal pengumpulan data, seorang analis mulai memutuskan apakah sesuatu bermakna atau tidak mempunyai keteraturan, pola, penjelasan, kemungkinan konfigurasi, hubungan sebab akibat, dan proposisi.

III.6 Teknik Keabsahan Data

Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik Triangulasi. Teknik triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan pengecekan sumber lain untuk pembandingan.

Pada penelitian ini teknik triangulasi yang digunakan oleh penulis adalah teknik triangulasi sumber. Triangulasi sumber ini membandingkan atau mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda.

Pada penelitian ini, penulis menggunakan teknik triangulasi sumber tersebut adalah untuk mendapatkan hasil keabsahan data, yang berdasarkan jawaban-jawaban *key informan* dan *informan* serta data lain yang tersedia.

III.7 Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu Penelitian: Penelitian dilaksanakan 1 Desember-31 Desember 2014

Tempat Penelitian : Gedung utama Lt 1 Kementerian Pekerjaan Umum pada Pusat Pelayanan Informasi Publik.

III.8 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini, adalah dengan menggunakan teknik perencanaan PR enam langkah oleh Frank Jefkins (2004).

a. Pengenalan situasi

- 1) Perencanaan logis : menyusun rencana yang didasarkan pada pencapaian tujuan

- 2) Proses transfer PR : mengubah prasangka negative menjadi prasangka positif.
 - 3) Kompromi yang diperlukan : memahami berbagai kesulitan dalam proses transfer
 - 4) Penyelidikan situasi : investigasi penyelidikan, guna memahami situasi
 - 5) Pengumpulan pendapat : mengajukan wawancara terhadap responden dan sample
 - 6) Pemecahan masalah : mengetahui masalah yang dihadapi serta mencari pemecahan
 - 7) Metode pengenalan situasi : mengadakan pengumpulan pendapat.
- b. Penetapan tujuan
- 1) Definisi tujuan
 - 2) Faktor-faktor yang harus diperhatikan dalam penetapan skala prioritas
- c. Definisi khalayak
- Penetapan khalayak : menetapkan khalayak yang sesuai dengan situasi dan tujuan perusahaan.
- d. Pemilihan media dan teknik
- 1) Pemilihan media dan teknik PR : berbagai macam pemilihan teknik PR dewasa ini diantaranya dengan kampanye iklan, berhubungan dengan media, iklan.
 - 2) Variasi media PR : media yang digunakan PR untuk menyampaikan programnya seperti media pers, audio visual, radio, televisi, pameran, bahan-bahan cetakan, penerbitan buku khusus, surat langsung, pesan lisan, pemberian sponsor, jurnal organisasi, ciri khas, bentuk-bentuk media lainnya.
 - 3) Media anggaran
- e. Perencanaan anggaran
- Biaya perencanaan : merencanakan anggaran yang akan dikeluarkan untuk perencanaan acara.

f. Pengukuran hasil

Pengukuran keberhasilan atau kegagalan : pengukuran keberhasilan bisa di dapatkan dengan teknik-teknik penelitian, metode evaluasi, menetapkan target.

Teknik Perencanaan PR enam langkah ini merupakan proses perencanaan hingga evaluasi agar citra baik terbentuk. Dimana citra yang diharapkan terbentuk oleh humas Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat adalah citra *good governance*.



BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

IV.1 Profil Kementerian Pekerjaan Umum

IV.1.1 Sejarah Singkat Kementerian Pekerjaan Umum

Istilah “Pekerjaan Umum” adalah terjemahan dari istilah bahasa Belanda “*Openbare Werken*” yang pada zaman Hindia Belanda disebut “*Waterstaat swerken*”. Dengan semakin gawatnya situasi pada waktu itu, para pegawai dari Kantor Pusat Departemen PU dibawah pimpinan Menteri Muda Perhubungan dan Pekerjaan Umum. Ir Pangeran Noor pada tanggal 20 Oktober telah mengangkat Sumpah Setia Kepada Pemerintah Republik Indonesia.

Hampir setiap hari kantor Departemen Perhubungan dan Pekerjaan Umum dikacau oleh tentara Sekutu/Belanda/NICA, akibatnya para pegawai tidak dapat melaksanakan tugasnya dengan tenang. Oleh karena itu, pada mulanya semua pegawai Departemen Perhubungan dan Pekerjaan Umum diperkenankan untuk tidak masuk kantor selama situasi belum aman. Kecuali para pegawai yang memang disertai barang-barang milik negara yang ada di dalamnya. Tugas yang berat ini mereka terima sebagai suatu kewajiban yang mulia yang akan dilaksanakan dengan taruhan jiwa dan raga.

Peristiwa ini telah mempersembahkan “*Sapta Taruna Kesatrianya*” keharibaan Ibu Pertiwi. Dan melahirkan suatu korps Pemuda/Pegawai Pekerjaan Umum yang mempunyai kesadaran sosial, jiwa kesatuan (Corp-geest), rasa kesetiakawanan (Solidaritas) serta kebanggaan akan tugasnya sebagai abdi masyarakat, khususnya dalam bidang pekerjaan umum.

Peristiwa 3 Desember 1945 akan terus dikenang dan diperingati sebagai Hari Kebaktian Pekerjaan Umum. Saat ini para pegawai Departemen Pekerjaan Umum terus berjuang untuk melanjutkan pengabdian mereka terhadap nusa dan bangsa.

Perjuangan para generasi penerus ini telah diwujudkan dalam pengabdian terhadap negara untuk mengisi kemerdekaan Republik Indonesia dengan kegiatan pembangunan yang saat ini sedang giat dilaksanakan. Sejak tahun 1945 itu,

Pekerjaan Umum (PU) telah sering mengalami perubahan pimpinan dan organisasi, sesuai situasi politik. Belum lama PU telah bergabung kembali dengan bidang Perumahan Rakyat. Sehingga nama PU kali ini adalah Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.

IV.1.2 Visi Misi Kementerian Pekerjaan Umum

a. Visi

Tersedianya Infrastruktur Pekerjaan Umum dan Permukiman yang Andal untuk Mendukung Indonesia Sejahtera 2025.

b. Misi

- 1) Mewujudkan penataan ruang sebagai acuan matra spasial dari pembangunan nasional dan daerah serta keterpaduan pembangunan infrastruktur pekerjaan umum dan permukiman berbasis penataan ruang dalam rangka pembangunan berkelanjutan.
- 2) Menyelenggarakan pengelolaan SDA secara efektif dan optimal untuk meningkatkan kelestarian fungsi dan keberlanjutan pemanfaatan SDA serta mengurangi resiko daya rusak air.
- 3) Meningkatkan aksesibilitas dan mobilitas wilayah dalam mendukung pertumbuhan ekonomi dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan penyediaan jaringan jalan yang andal, terpadu dan berkelanjutan.
- 4) Meningkatkan kualitas lingkungan permukiman yang layak huni dan produktif melalui pembinaan dan fasilitasi pengembangan infrastruktur permukiman yang terpadu, andal dan berkelanjutan.
- 5) Menyelenggarakan industri konstruksi yang kompetitif dengan menjamin adanya keterpaduan pengelolaan sektor konstruksi, proses penyelenggaraan konstruksi yang baik dan menjadikan pelaku sektor konstruksi tumbuh dan berkembang.
- 6) Menyelenggarakan Penelitian dan Pengembangan serta Penerapan. IPTEK, norma, standar, pedoman, manual dan/atau kriteria pendukung infrastruktur PU dan permukiman.

- 7) Menyelenggarakan dukungan manajemen fungsionai dan sumber daya yang akuntabel dan kompeten, terintegrasi serta inovatif dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance*.
- 8) Meminimalkan penyimpangan dan praktik-praktik KKN di lingkungan Kementerian PU dengan meningkatkan kualitas pemeriksaan dan pengawasan profesional.

IV.1.3 Tugas dan Fungsi Kementerian Pekerjaan Umum

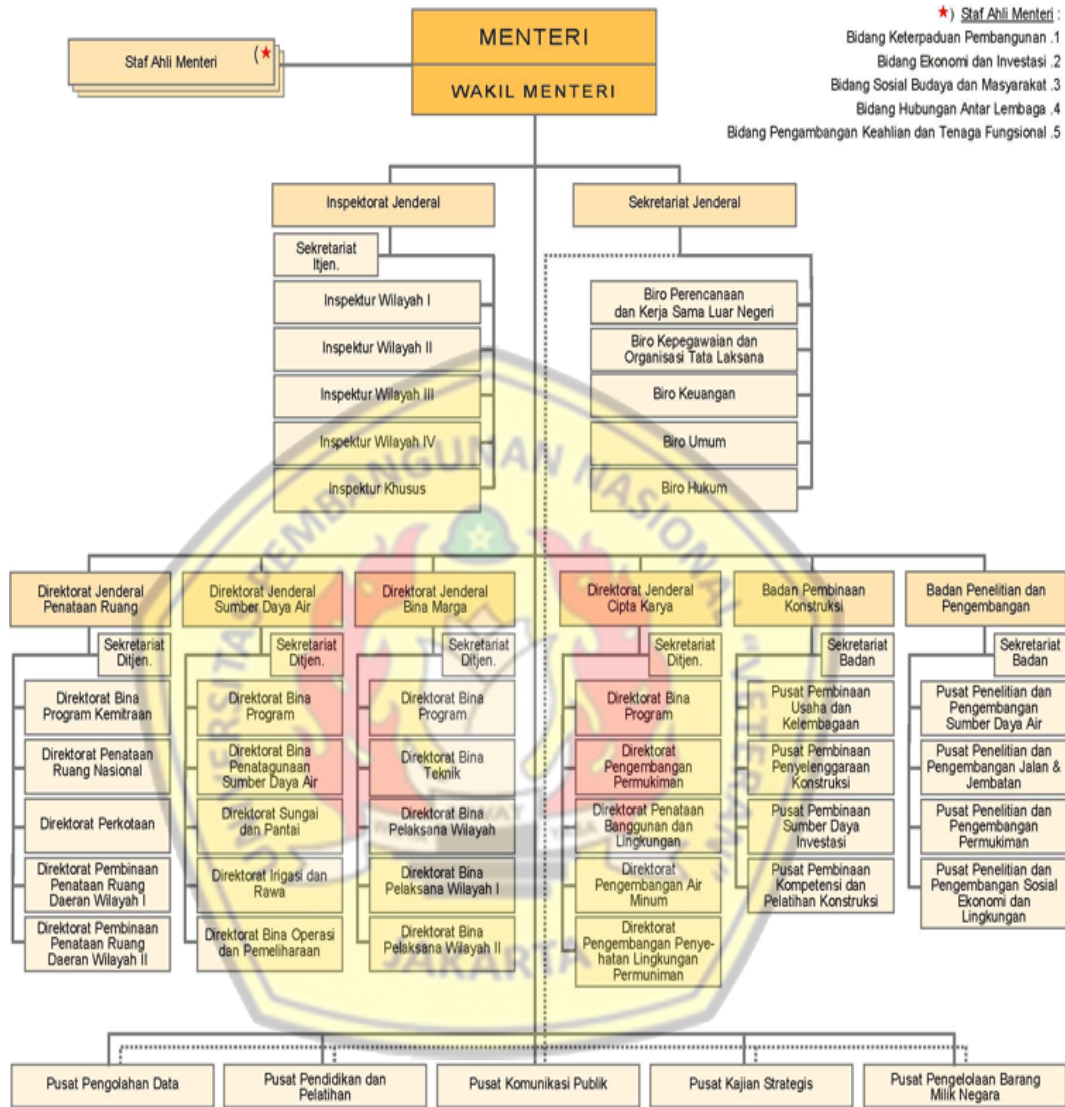
a. Tugas

Sesuai dengan Peraturan Menteri PU Nomor 08/PRT/M/2010 tentang ORGANISASI DAN TATA KERJA KEMENTERIAN PEKERJAAN UMUM, Kementerian Pekerjaan Umum mempunyai tugas: menyelenggarakan urusan di bidang pekerjaan umum dalam pemerintahan untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara.

b. Fungsi:

- 1) Perumusan, penetapan dan pelaksanaan kebijakan di bidang pekerjaan umum.
- 2) Pengelolaan barang milik/ kekayaan negara yang menjadi tanggung jawab Kementerian Pekerjaan Umum.
- 3) Pengawasan atas pelaksanaan tugas di lingkungan Kementerian Pekerjaan Umum.
- 4) Pelaksanaan bimbingan teknis dan supervisi atas pelaksanaan urusan Kementerian Pekerjaan Umum di daerah.
- 5) Pelaksanaan kegiatan teknis yang berskala nasional.

IV.1.4 Struktur Organisasi Kementerian Pekerjaan Umum

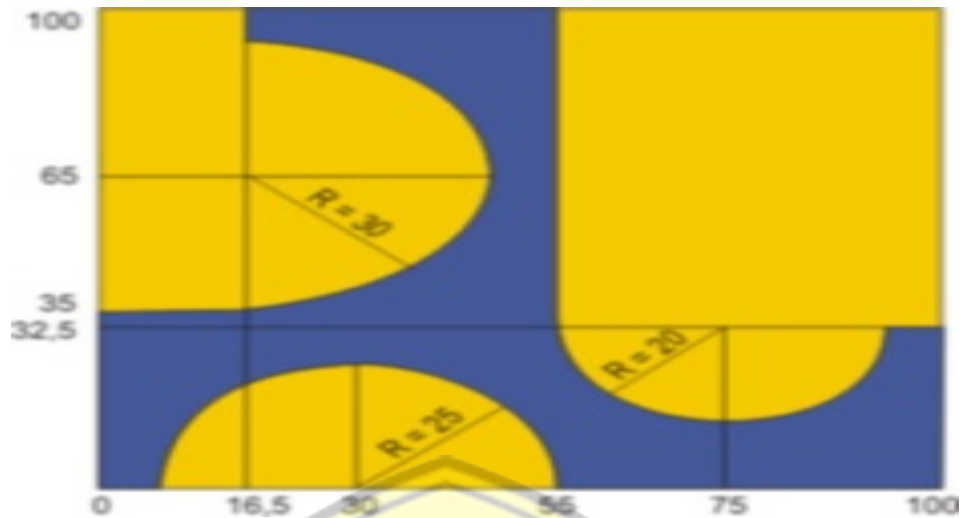


Sumber: Peraturan Menteri PU, NO.8 Tahun 2010

Sumber : www.pu.go.id

Gambar 3 Struktur Organisasi PU

IV.1.5 Arti dari lambang PU



Sumber : www.pu.go.id

Gambar 4 Lambang PU

- Lambang Departemen PU berlukiskan Baling-baling dengan ketentuan seperti tercantum pada gambar.
- Warna dasar lambang adalah kuning (kuning kunyit).
- Warna baling-baling adalah birukehitam-hitaman.
- Penggunaan lambang: lihat Manual Tata Persuratan.

Arti Simbolis Lambang Departemen Pekerjaan Umum

- Baling-baling
Menggambarkan DINAMIKA Berdaun 3 yang merupakan segitiga berdiri tegak lurus menggambarkan STABILITAS Secara keseluruhan menggambarkan DINAMIKA YANG STABIL dan STABILITAS YANG DINAMIS.
- Bagian daun baling-baling yang mengarah ke atas
Melambungkan PENCIPTAAN RUANG.
- Bagian lengkungnya dari daun baling-baling
Memberikan perlindungan untuk ruang kerja tempat tinggal bagi manusia.

- d. Bagian daun baling-baling yang mengarah ke kiri dengan bagian lengkungnya yang telungkup
Menggambarkan penguasaan bumi dalam dan pengusahaan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Garis Horizontal: bentang jalan/jembatan diatas sungai sebagai usaha untuk pembukaan dan pembinaan daerah.
- e. Bagian daun baling-baling yang mengarah ke kanan dengan bagian lengkungnya yang terlentang
Menggambarkan usaha pengendalian dan Penyaluran untuk dimanfaatkan bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Garis Horizontal: bentang jalan/ jembatan diatas sungai sebagai usaha untuk pembukaan dan pembinaan daerah.
- f. Baling-baling dengan 3 daun ini menggambarkan
Tiga unsur keKerjaan Departemen Pekerjaan Umum Tirta, Wisma (Cipta) dan Marga. Trilogi Departemen Pekerjaan Umum, Bekerja keras, Bergerak cepat, Bertindak tepat.
- g. Warna
Tiga unsur keKerjaan Departemen Pekerjaan Umum Tirta, Wisma (Cipta) dan Marga.
Warna kuning sebagai warna dasar melambangkan keagungan yang mengandung arti KeTuhanan Yang Maha Esa, Kedewasaan dan Kemakmuran. Warna biru kehitam-hitaman, mengandung arti Keadilan Sosial, Keteguhan hati, Kesetiaan pada tugas dan ketegasan bertindak. Warnayang berbentuk dari warna dasar dan likisan baling-baling membentuk huraf-huruf P.U.
- h. Lambang PU
Menggambarkan fungsi dan peranan Departemen Pekerjaan Umum dalam pembangunan dan Pembinaan prasarana guna memanfaatkan bumi dan air serta kekayaan alam bagi kemakmuran rakyat, berlandaskan Pancasila.

IV.1.6 Pusat Komunikasi Publik

Sesuai dengan peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 01/PRT/M2008 tentang organisasi dan tata kerja Kementerian Pekerjaan Umum tanggal 18 Januari 2008, maka tugas pokok Pusat Komunikasi Publik adalah melaksanakan penyebarluasan informasi kebijakan dan program pelaksanaan penyelenggaraan pembangunan bidang pekerjaan umum, pelayanan informasi publik, serta urusan tata usaha dan protokoler pimpinan Kementerian.

Dalam melaksanakan tugas tersebut Pusat Komunikasi Publik menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

- a. Penyampaian kebijakan, strategi, program kementerian yang telah diputuskan menteri atau disepakati jajaran pimpinan kementerian sebagai juru bicara kementerian.
- b. Pelaksanaan urusan tata usaha dan protokoler pimpinan
- c. Perumusan program kehumasan dan informasi publik, koordinasi humas internal dan pelaksanaan urusan tata usaha dan rumah tangga
- d. Pelayanan informasi keluar meliputi media massa cetak dan elektronik.
- e. Pelayanan publikasi kementerian melalui berbagai media seperti website, pameran, iklan layanan masyarakat, majalah, booklet, dan berbagai produk kolateral lainnya.
- f. Penyiapan laporan pimpinan untuk sking {cabinet, rapat koordinasi menteri koordinator, rapat kerja bersama lembaga legilatif dan siding/rapat kerja dengan lembaga-lembaga lain yang melibatkan kementerian.

Untuk menjalankan fungsi tersebut Pusat Komunikasi Publik didukung oleh 1 bagian dan 3 bidang, salah satu nya ialah bidang humas.

IV.1.6.1 Bidang Hubungan Masyarakat

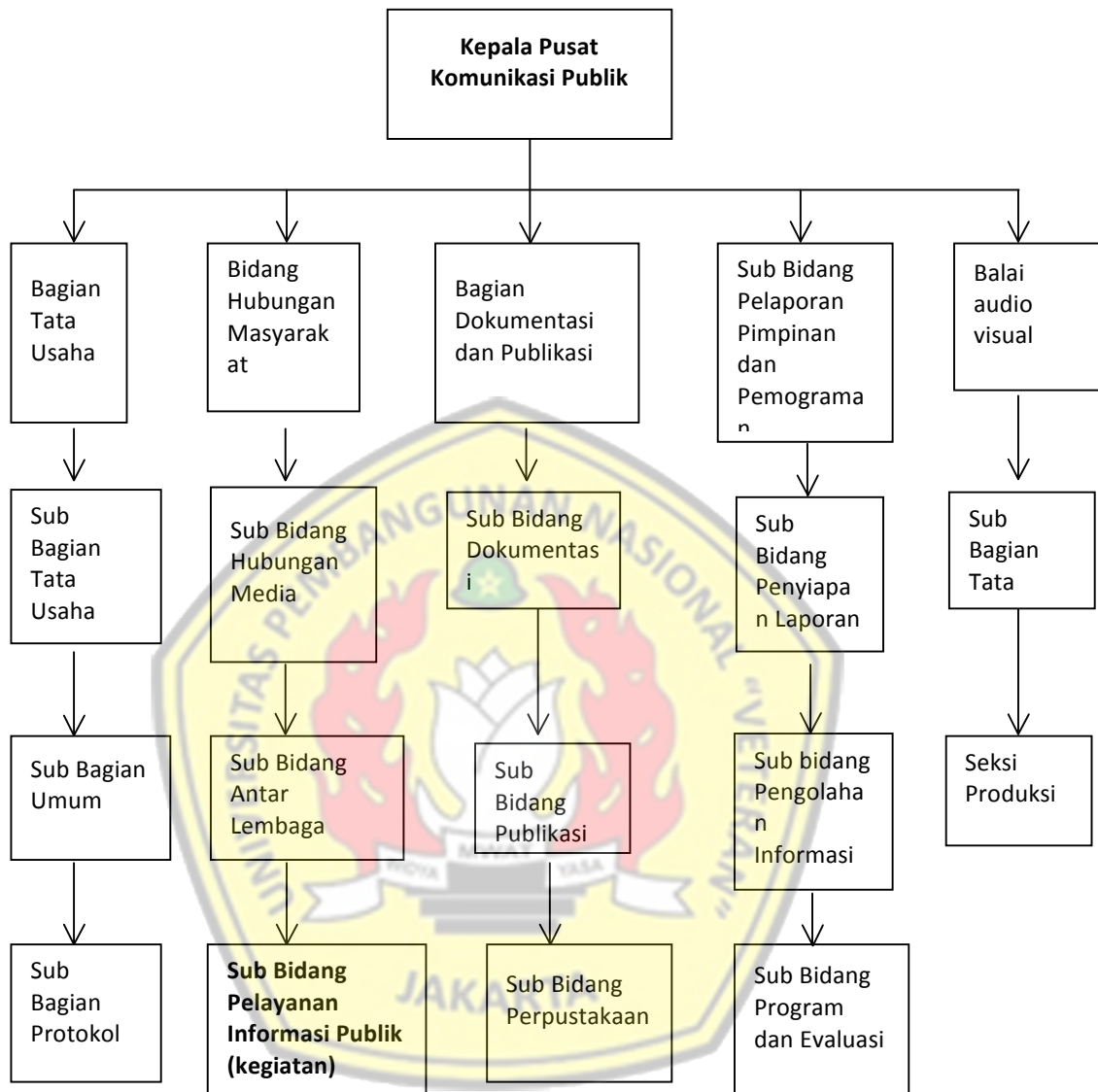
Bidang hubungan masyarakat terdiri dari, (a) subbidang pelayanan informasi publik, (b) subbidang hubungan media, dan (c) sub bidang hubungan antar lembaga. Bidang humas mempunyai tugas melaksanakan pelayanan informasi tentang kebijakan, program dan kegiatan pimpinan kementerian melalui hubungan media (cetak maupun elektronik), pelayanan masyarakat dalam berbagai bentuk penyajian (tulisan, tayangan, *talk show*, laporan penyelenggaraan

pembangunan bidang pekerjaan umum) dan hubungan informasi antar lembaga. Dalam melaksanakan tugas tersebut, bidang humas menyelenggarakan fungsi:

- a. Pelaksanaan pelayanan informasi kepada masyarakat
- b. Pelaksanaan urusan peliputan kegiatan pimpinan kementerian
- c. Pelaksanaan hubungan dengan organisasi massa dan media massa
- d. Pelaksanaan komunikasi informasi melalui media cetak dan elektronik
- e. Pelaksanaan evaluasi berita terkait bidang pekerjaan umum, dan
- f. Pelaksanaan urusan hubungan dengan lembaga legislative maupun lembaga pemerintahan lainnya.



IV.1.6.2 Bagan struktur organisasi Pusat Komunikasi Publik



Sumber : www.pu.go.id

Gambar 5 Struktur PUSKOM

IV.2 Hasil Penelitian

Hasil penelitian yang didapat, merujuk pada perencanaan *Public Relations* oleh Frank Jefkins yang bernama “Perencanaan Public Relations 6 Langkah dalam Membentuk Citra” . Perencanaan ini terdiri dari 6 tahap, berupa pengenalan situasi, penetapan tujuan, penetapan khalayak, pemilihan media, perencanaan anggaran dan pengukuran hasil yang bertujuan untuk membentuk citra. Jika semua yang dilakukan sudah sesuai, maka langkah tersebut mengarah ke tujuan kegiatan tersebut. Citra terbentuk atas dasar pandangan dan penilaian publik atau masyarakat terhadap organisasi setelah organisasi melakukan tugas dan tanggung jawabnya.

IV.2.1 Perencanaan *Public Relations* dalam Membentuk Citra

a. Pengenalan situasi

Didalam pengenalan situasi, analisis ini menggunakan analisis SWOT. Yaitu *Strength, Weakness, Opportunity, Threat* untuk mengetahui situasi yang berhubungan dengan kegiatan pelayanan informasi publik Kementerian Pekerjaan Umum dan perumahan rakyat agar tercapai tujuan Kementerian Pekerjaan Umum dalam membentuk citra *good governance*.

1) *Strenght*

Menurut Indri Damayanti, pada tanggal 10 Desember 2014, selaku PLH (penanggung jawab pelaksana harian) di Pusat Pelayanan Informasi Publik Kementerian Pekerjaan Umum, kekuatan dari pelayanan informasi publik Kementerian Pekerjaan umum itu diperoleh melalui hasil sharing di forum BAKOHUMAS, yang menyebutkan bahwa:

Kegiatan pelayanan informasi publik Kementerian Pekerjaan Umum lebih progresif didalam melaksanakan kegiatan yang sama dibandingkan dengan Kementerian Negara lainnya. Terbukti melalui pemeringkatan yang dilakukan oleh Komisi Informasi Pusat, bahwa Kementerian Pekerjaan Umum 3 tahun berturut-turut (2010-2013) menjadi 10 besar terbaik dari Kementerian atau lembaga Negara yang mengimplementasikan UU KIP (Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik).

Menurut Rida Intan, pada tanggal 10 Desember 2014, Selaku *Staff* di Pusat Pelayanan Informasi Publik Kementerian Pekerjaan Umum mengatakan bahwa:

Kekuatan itu dinilai oleh pihak luar. Ada lembaga yang melakukan penilaian terhadap Kementerian diantaranya Komisi Informasi Pusat. dari tahun ke tahun Kementerian Pekerjaan Umum selalu masuk 10 besar pelayanan informasi publik yang baik.

Dari pendapat diatas penulis menyimpulkan bahwa kekuatan yang dimiliki oleh pelayanan informasi publik Kementerian Pekerjaan Umum adalah sebuah faktor pendorong yang berasal dari dalam organisasi. Faktor pendorong tersebut adalah bahwa Kementerian Pekerjaan Umum memiliki kegiatan pelayanan informasi publik yang lebih progresif dibandingkan Kementerian Lainnya. Lebih progresif berarti lebih kearah kepada kemajuan.

Sehingga semua komponen yang terlibat di dalam kegiatan pelayanan informasi publik mendapat perhatian serta penilaian dari luar organisasi, dan bermakna positif untuk pengembangan organisasi ataupun pelaksanaan sebuah program berkelanjutan. Penilaian baik dan buruk dari lembaga tertentu tentang kegiatan tersebut, menjadikan itu sebagai kekuatan pelayanan informasi publik Kementerian Pekerjaan Umum. Mengingat yang mengimplementasikan UU KIP bukan hanya Kementerian Pekerjaan Umum, tapi juga Kementerian Negara lainnya.

2) *Weakness*

Analisis berikutnya adalah dengan mengetahui kelemahan (*weakness*) dari kegiatan pelayanan informasi publik Kementerian Pekerjaan Umum dibanding dengan Kementerian dan Lembaga Negara lainnya. Karena bukan hanya Kementerian Pekerjaan Umum yang melakukan kegiatan pelayanan informasi publik guna menjalankan UU KIP.

Menurut Indri, dilihat dari visitasi yang dilakukan oleh Komisi Informasi Pusat bahwa, ‘Kementerian Pekerjaan Umum belum terlalu mengikuti peraturan tentang standar pelayanan informasi publik’.

Menurut Rida, ‘setelah lembaga Etransparansi menilai website Kementerian Pekerjaan Umum, ia menyadari bahwa kelemahannya

terletak pada website Kementerian Pekerjaan Umum yang kurang signifikan perkembangannya'. Dari pendapat di atas, penulis menyimpulkan bahwa kelemahannya terletak pada keterbatasan dalam mengaplikasikan standar pelayanan informasi publik yang sesuai dengan peraturan Komisi Informasi Pusat.

Dalam Peraturan Komisi Informasi Pusat tentang Standar Pelayanan Informasi Publik, Bab 1 mengenai Ketentuan Umum pada pasal satu ayat satu menyebutkan : Informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun nonelektronik. Melihat dari pasal di atas tentang pemberian informasi yang sesuai melalui teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik, menurut peneliti bahwa dalam menjalankan kegiatan pelayanan informasi publik tersebut perlu adanya aktifitas yang signifikan dalam mendukung berjalannya kegiatan tersebut. Aktifitas yang signifikan salah satunya meliputi pembenahan situs web atau website, yang harus ada pembaharuan mengikuti kemajuan teknologi agar itu tidak menjadi kelemahan yang mengakibatkan masuknya PU kedalam zona merah sebagai pemberi pelayanan informasi publik yang buruk.

3) *Opportunity*

Kesempatan yang dimiliki Kementerian Pekerjaan Umum dengan adanya UU KIP ini, telah membuat Kementerian Pekerjaan Umum dan Kementerian Negara lainnya serta Lembaga Negara untuk dapat membentuk citra Pemerintahan menjadi lebih baik. Menurut Indri dengan adanya UU KIP, bahwa :

Pemerintahan terutama Kementerian Pekerjaan Umum dapat memiliki kesempatan mendukung reformasi birokrasi, menjadi Pemerintahan yang menjalankan prinsip Good Governance melalui prinsip akuntabel dan transparansi. Dahulu informasi banyak ditutup dan sekarang informasi banyak dibuka walau dengan syarat.

Serta menurut Rida, 'Penilaian dilihat dari pihak luar, jadi tinggal bagaimana organisasi melakukan yang terbaik. Dengan begitu citra baik akan timbul, dan image masyarakat perlahan akan berubah terhadap Pemerintahan'.

Dari pendapat diatas penulis menyimpulkan bahwa melalui Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik no 14 tahun 2008 yang diimplementasikan oleh Pemerintah dan Kementerian Negara melalui kegiatan pelayanan informasi publik, Pemerintah dapat membentuk partisipasi aktif keterlibatan masyarakat dan Pemerintah guna mewujudkan komitmen hak dasar publik atas kebutuhan layanan informasi. Dalam konteks keterbukaan informasi publik, maka kehadiran UU ini membuka akses publik untuk melakukan monitoring dan pengawasan yang menimbulkan penilaian publik terhadap Pemerintahan. Penilaian yang baik dari publik terhadap Kementerian Pekerjaan Umum menjadi kesempatan dalam membentuk citra *good governance*.

4) Threat

Di dalam menjalankan tanggung jawab nya, sebuah organisasi pasti memiliki ancaman yang mengancam jatuh nya organisasi tersebut. Baik yang datang nya dari luar, maupun dari dalam. Ancaman yang mengancam kegiatan ini menurut Indri, 'Datang dari luar organisasi. Ada oknum yang dengan sengaja menyalahgunakan UU KIP untuk kepentingan pribadinya'.

Pernyataan tersebut disetujui oleh Rida, bahwa :

Ada oknum yang mengatasnamakan Lembaga untuk meminta informasi dengan menyalahgunakan UU KIP. Padahal di UU KIP dijelaskan, hal-hal yang menyangkut informasi dapat dibuka dan ditutup oleh pihak yang bersangkutan. Serta publik memenuhi klasifikasi sebagai pemohon informasi.

Dari pendapat diatas penulis menyimpulkan bahwa ancaman yang mengancam keberhasilan kegiatan ini datang dari luar organisasi. Faktor yang menghambat pelaksanaan atau hal-hal yang dapat mengancam perkembangan, maupun stabilitas organisasi jelas ada akibat orang-orang yang menyalahgunakan UU KIP untuk

kepentingan pribadinya. Ini akibat sosialisasi UU KIP yang belum tersosialisasikan dengan baik kepada warga negara Indonesia.

Dalam UU KIP bab dua pada asas dan tujuan dalam pasal 4 menyebutkan, “Informasi Publik yang dikecualikan bersifat rahasia sesuai dengan Undang-Undang, kepatutan, dan kepentingan umum didasarkan pada pengujian tentang konsekuensi yang timbul apabila suatu informasi diberikan kepada masyarakat serta setelah dipertimbangkan dengan saksama bahwa menutup informasi publik dapat melindungi kepentingan yang lebih besar daripada membukanya atau sebaliknya”, itu menandakan bahwa sebenarnya WNI yang mengatasnamakan individu maupun lembaga tidak bisa memaksa meminta informasi yang tidak bisa dibuka atau dikecualikan oleh Kementerian Pekerjaan Umum. Apabila ada pemaksaan terhadap Kementerian Pekerjaan Umum pada Sub Bidang Pusat Pelayanan Informasi Publik atas pemohon informasi, Pusat Pelayanan Informasi Publik dapat bertahan sesuai UU KIP yang berlaku. Dengan tetap mewujudkan Pelayanan Informasi Publik yang sesuai UU KIP dan standar pelayanan.

b. Penetapan Tujuan

Didalam membuat suatu kegiatan, langkah yang harus diambil berikutnya adalah penetapan tujuan. Setelah menguasai situasi yang ada, humas mulai menetapkan tujuan yang dikomunikasikan melalui kegiatan tersebut. Organisasi harus tahu dasar dari pembuatan suatu kegiatan, agar saat dalam pelaksanaannya dapat berjalan baik sesuai tujuan serta tercapainya tujuan organisasi. Kementerian Pekerjaan Umum pun mempunyai tujuan untuk menyukseskan reformasi birokrasi dengan menjalankan prinsip *good governance*. Seperti yang dikatakan oleh Indri, bahwa :

Tujuan utama Kementerian Pekerjaan Umum pada divisi humasnya menjalankan program kegiatan “pelayanan informasi publik” yaitu untuk menjalankan amanah UU KIP dan menyukseskan reformasi birokrasi dengan melaksanakan prinsip *good governance* yang sesuai dengan misi Kementerian Pekerjaan Umum.

Serta Rida berkata, 'Untuk mendukung tujuan dalam misi Kementerian Pekerjaan Umum, yang mengacu kepada pembangunan berbasis *good governance* salah satunya melalui kegiatan pelayanan informasi publik'. Dari pendapat di atas penulis menyimpulkan bahwa dengan menjalankan kegiatan pelayanan informasi publik yang mengacu pada pembangunan berbasis *good governance*, itu akan membuat tujuan dari organisasi menyelenggarakan dukungan manajemen fungsional dan sumber daya yang akuntabel dan kompeten, terintegrasi serta inovatif berjalan sesuai tujuan. Akan mengarah kepada terbentuknya citra *good governance* atau citra Pemerintahan yang baik. Mendukung terciptanya reformasi birokrasi juga menjadi tujuan Kementerian Pekerjaan Umum melalui kegiatan tersebut.

c. Penetapan Khalayak

Langkah ini dilakukan agar kegiatan humas Kementerian Pekerjaan Umum yang disusun tepat sasaran. Perlu dilakukan penetapan khalayak melalui klasifikasi tentang khalayak yang mana saja yang mestinya merasakan atau mengetahui kegiatan yang disusun oleh humas tersebut.

Indri berkata :

Karena kegiatannya adalah kegiatan pelayanan informasi publik, jadi khalayak sasarannya adalah publik. Publik disini adalah Warga Negara Indonesia. Karena UU KIP pun sudah mengatur khalayak yang dituju dalam kegiatan ini. Warga Negara Indonesia yang dapat menikmati kegiatan pelayanan informasi publik adalah individu, kelompok, LSM, Instansi, Mahasiswa.

Rida menambahkan :

Publik yang disasar untuk kegiatan ini sudah diatur dalam UU KIP, yaitu Warga Negara Indonesia yang memenuhi persyaratan administrasi. Ada klasifikasi untuk menjadi pemohon informasi pada Pusat Pelayanan Informasi Publik, guna meminimalisir penyalahgunaan UU KIP.

Dari pendapat di atas penulis menyimpulkan bahwa peranan humas untuk menanamkan *sense of belonging* pada publiknya dalam upaya untuk memenangkan tujuan organisasi, yang tentunya berlandaskan keterampilan humas agar dapat menyentuh persepsi publik sasaran. Hal ini harus dipahami bahwa dengan cara sistematis dan terencana akan dapat diraih dan dimenangkan dan meraih opini publik yang menguntungkan bagi organisasi. Publik sebagai penerima dan pemohon

informasi di Kementerian Pekerjaan Umum adalah masyarakat atau warga negara Indonesia. Mereka mempunyai peran penting sebagai penghubung antara Pemerintah dengan masyarakat. Masyarakat dapat menjadi aktif dan mengoreksi dampak pembangunan, serta menyampaikan aspirasi publik melalui kegiatan ini, dan tetap melalui klasifikasi sebagai pemohon informasi yang telah diatur dalam UU KIP untuk perlu memenuhi persyaratan administrasi.

d. Pemeliharaan Media

Sama halnya seperti penetapan khalayak sasaran, humas juga diharapkan mampu menentukan media mana yang tepat untuk dapat membantu merealisasikan dan mempublikasikan kegiatan yang akan dijalankan. Sub Bidang pelayanan informasi publik pada bidang humas Kementerian Pekerjaan Umum telah menetapkan media untuk merealisasikan kegiatan pelayanan informasi publik. Indri mengatakan bahwa, 'Kegiatan pelayanan informasi publik menggunakan media digital dan cetak. Media digital melalui internet dapat menjangkau publik yang luas'.

Menurut Rida, 'Media cetak yang digunakan diantaranya melalui brosur, buku peraturan, flayer, banner, poster. Sedangkan media digital yaitu internet yang digunakan diantaranya adalah media sosial (facebook, twitter), website, dan youtube'.

Dari pendapat di atas penulis menyimpulkan bahwa media komunikasi saat ini sudah semakin berkembang, dengan adanya perkembangan teknologi yang semakin canggih membuat para humas harus melakukan aktifitas dalam rangka merealisasikan dan mempublikasikan kegiatan yang akan dijalankan melalui media selain cetak. Alasan keefisienan lah yang menjadikan media elektronik atau digital sebagai alasan mendasar dari penggunaan teknologi berbasis internet. Selain jangkauan dalam mencapai khalayak lebih luas. Pada kegiatan ini, pemilihan media nya melalui cetak dan digital. Melalui media digital itu menandakan bahwa pada kegiatan ini humas ingin bisa menjangkau khalayak luas. Terbukti dari pemilihan media sosial yang digunakan yaitu twiteer melalui akun @kemenpu , facebook melalui akun kementerian PU ID, dan website

www.pu.go.id serta youtube Kementerian Pekerjaan Umum . Sedangkan melalui media cetak, setiap informasi yang diberikan akan lebih mudah dalam mengakses nya, karena pada Sub Bidang Pusat Pelayanan Informasi Publik berupa pelayanan informasi secara langsung dan tidak langsung telah diatur dan tersedia informasinya.

e. Perencanaan Anggaran

Anggaran biaya merupakan bahan bakar dari perencanaan yang telah disusun oleh humas. Untuk menjalankan kegiatan pelayanan informasi publik, dibutuhkan biaya. Menurut Indri :

Anggaran untuk menjalankan kegiatan pelayanan informasi publik sudah ada alokasi dari APBN, jadi kami bekerja sesuai anggaran dan sebelumnya kami membuat kerangka acuan kerja dan RAB untuk mengetahui berapa dana yang dibutuhkan. Kami menyiapkan kerangka acuan kerja dan RAB sebelum tahun anggaran disusun.

Rida menambahkan bahwa, 'kami menyusun kerangka acuan kerja setiap tahun sebelum tahun anggaran disusun untuk kegiatan ini'.

Dari pendapat diatas penulis menyimpulkan bahwa penting diperhatikannya rincian pembiayaan setiap komponen yang ada di dalam rencana yang telah disusun. Kemampuan para humas di sub bidang pelayanan informasi publik dalam menyusun anggaran biaya dapat memberikan gambaran tentang apa yang bisa dilakukan dan yang tidak bisa dilakukan, mana yang lebih diutamakan dan mana yang bisa di kesampingkan terlebih dahulu setiap tahunnya. Anggaran yang didapat melalui APBN akan menjadikan acuan kerja terbentuk untuk mendukung proses pelaksanaan pelayanan publik melalui kegiatan pelayanan informasi publik.

f. Pengukuran Hasil

Untuk melihat sejauhmana keberhasilan kegiatan yang dilakukan, humas sub bidang pelayanan informasi publik perlu melakukan evaluasi. Indri mengatakan bahwa, 'Sub bidang pelayanan informasi publik menggunakan kuisioner untuk mengetahui atau melakukan evaluasi dari kegiatan pelayanan informasi publik'. Rida menambahkan :

Langkah yang dilakukan dari hasil evaluasi program dengan mengadakan sharing di forum yang lebih besar untuk memecahkan masalah dan mendapatkan solusinya. Solusi dari hasil forum tersebut kami menjadikannya sebagai taktik

untuk membentuk acuan kerja agar dapat melayani dengan maksimal pemohon informasi publik Kementerian Pekerjaan Umum pada Pusat Pelayanan Informasi Publik.

Dari pendapat diatas penulis menyimpulkan bahwa evaluasi adalah proses yang berkelanjutan untuk meninjau semua elemen-elemen pada kegiatan. Evaluasi dapat dilakukan dengan cara saat kegiatan sedang berjalan dan saat kegiatan berakhir. Evaluasi saat kegiatan sedang berjalan bertujuan apabila terdapat kesalahan pada aspek-aspek tertentu dari kegiatan yang tidak berjalan sesuai rencana, maka dapat dikembalikan agar fokus dan kembali ke rencana semula.

Evaluasi akhir dilakukan setelah semua kegiatan telah selesai, dan hasil akhir akan dibandingkan dengan rencana pembentukan kegiatan. Pada kegiatan ini. Evaluasi yang dilakukan hanya saat akhir tahun saat ingin mengetahui hasil akhir kegiatan setiap tahun nya. Evaluasi dilakukan dengan mengadakan sharing di lingkungan Kementerian Pekerjaan Umum dan menyebarkan kuisisioner.

Menurut Penulis hal ini dirasa kurang mendapatkan hasil sebagai pengukuran untuk evaluasi kegiatan pelayanan informasi publik. Karena dalam kegiatan pelayanan informasi publik yang menilai kinerja kegiatan adalah publik. Publik mempunyai persepsi yang berbeda setiap detik nya. Publik menilai setiap apa yang mereka ketahui dan kira. Dengan melakukan evaluasi setiap setahun sekali Sub Bidang Pelayanan Informasi Publik tentu tidak bisa mengontrol persepsi dari publik tentang kegiatan ini. Dengan begitu langkah terakhir yang dilakukan Humas Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat merupakan hal yang seharusnya lebih di rencanakan dengan matang. Karena evaluasi adalah tahap untuk PR mengetahui hasil dari kegiatan setelah semua terencana dengan baik.

IV.2.2 Penilaian Publik Terhadap Citra *Good Governance* melalui Kegiatan Pelayanan Informasi Publik.

Citra adalah kesan yang diperoleh melalui pengetahuan dan pengalaman seseorang tentang suatu hal. Bagi perusahaan, citra diartikan sebagai persepsi masyarakat terhadap jati diri perusahaan. Persepsi masyarakat terhadap perusahaan didasari pada apa yang mereka ketahui atau mereka kira tentang perusahaan yang bersangkutan. Citra perusahaan yang baik dimaksudkan agar perusahaan dapat tetap hidup dan meningkatkan kreativitasnya bahkan memberikan manfaat lebih bagi orang lain.

Citra merupakan tujuan dan sekaligus merupakan reputasi dan prestasi yang hendak dicapai. Walaupun citra merupakan sesuatu yang abstrak dan tidak dapat diukur secara sistematis, namun wujudnya dapat dirasakan dari hasil penelitian baik dan buruk yang datang dari khalayak atau masyarakat luas. Penilaian atau tanggapan tersebut dapat berkaitan dengan timbulnya rasa hormat (*respect*), kesan-kesan yang baik yang berakar pada nilai-nilai kepercayaan.

Kementerian Pekerjaan Umum pada humas nya berusaha membangun kepercayaan masyarakat kembali salah satu nya melalui kegiatan ini, dan penilaian terhadap Kementerian serta Pemerintahan pun muncul melalui wawancara yang penulis lakukan dengan tiga pemohon informasi yang data nya diambil secara acak oleh penulis di Pusat Pelayanan Informasi Publik Kementerian Pekerjaan Umum.

a. Pelayanan Informasi Publik merupakan Kegiatan yang Baik dalam Membentuk Citra

Pelayanan yang baik itu adalah kemampuan dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan standart yang sudah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh Sumber Daya Manusia dan Sarana serta Prasarana yang dimiliki.

Menurut Yodi Danusastro, pada tanggal 9 Desember 2014, selaku pemohon Informasi Publik Kementerian Pekerjaan Umum bahwa, 'Kegiatan pelayanan informasi publik Kementerian Pekerjaan Umum tidak hanya baik untuk membentuk citra, tapi juga merupakan bentuk

pelayanan yang bermanfaat untuk masyarakat dalam memperoleh informasi'.

Menurut Weny Rosalina, pada tanggal 12 Desember 2014, selaku pemohon informasi publik Kementerian Pekerjaan Umum :

Hal ini dapat membentuk suatu image yang baik pada kementerian, bahkan efeknya bisa saja membuat image yang baik bagi Pemerintahan. Selama ini image birokrasi adalah lambat, berbelit-belit, tertutup, dan dengan ada kegiatan seperti ini akan membuat suatu pandangan baru bahwa ternyata akses dari publik ke Pemerintah kini lebih dekat.

dan menurut Lia Yulianti, 16 Desember 2014, selaku pemohon informasi publik Kementerian Pekerjaan Umum bahwa, 'Kegiatan ini baik untuk membentuk citra. Karena pelayanan informasi publik Kementerian Pekerjaan Umum adalah bagian yang memberikan informasi kepada masyarakat'.

Dari pendapat diatas penulis menyimpulkan bahwa kegiatan menyangkut pelayanan ke publik baik itu pelayanan informasi atau pelayanan lainnya, asalkan dilakukan dengan baik dan mengikuti standar tentang pelayanan yang baik terhadap publik itu akan membuat citra Pemerintahan baik di mata publik. Dari yang penulis ketahui bahwa citra Pemerintahan dianggap tidak baik karena adanya kasus yang terjadi, salah satunya adalah buruknya pelayanan Pemerintahan terhadap publik. Publik dalam hal ini adalah masyarakat Indonesia. Kepercayaan masyarakat menurun terhadap pemerintahan tentang kasus yang menimpa di beberapa Kementerian yang melakukan kasus korupsi. Korupsi terjadi karena tidak adanya transparansi Informasi dari Kementerian dan Pemerintahan di Indonesia. Sehingga, setelah adanya Undang- Undang yang mengatur Keterbukaan Informasi Publik melalui kegiatan ini menimbulkan pandangan baru yang baik dari masyarakat tentang Kementerian dan Pemerintahan Indonesia dan tumbuh lah citra baik.

- b. Terdapat Perbedaan Pelayanan Informasi Publik Kementerian Pekerjaan Umum dengan Kementerian lainnya.

Kegiatan dari Kementerian Pekerjaan Umum tersebut lebih progresif jika dilihat dari kekuatannya. Maka ada pandangan lain tentang perbedaan kegiatan ini dengan kegiatan yang sama yang ada di Kementerian lain.

Menurut Yodi perbedaannya terletak pada :

Pusat Pelayanan Informasi Publik Kementerian Pekerjaan Umum yang diadakan terpisah dari perpustakaan. Sedangkan Pelayanan Informasi Publik di Kementerian lain menyatu dengan perpustakaan, dan itu membuat Pelayanan Informasi Publik Kementerian Pekerjaan Umum ingin menunjukkan keseriusan dalam memberikan pelayanan yang lebih maksimal dalam pemberian informasi jika secara langsung, dan terlihat one stop service untuk pelayanan kepada publiknya karena pelayanan juga dibuka melalui web pada pukul kerja.

menurut Lia perbedaannya terletak pada :

Tanggapan yang diberikan dari pelayan pada Pusat Pelayanan Informasi yang ada di kementerian Pekerjaan Umum. Jawaban yang diberikan benar-benar dipersiapkan oleh pelayan pada pusat layanan tersebut. Sedangkan di Kementerian lain jawaban yang diberikannya agak berbelit karena dirasa kurang persiapan atas informasi yang dimiliki.

Dari hasil pendapat diatas penulis menyimpulkan bahwa apa yang publik ketahui dan rasakan akan menimbulkan pandangan negatif, dan jika pandangan negatif yang muncul diketahui oleh yang lain maka akan menimbulkan persepsi yang sama terhadap objek. Objek harus meminimalisir dari hal terkecil yang akan menimbulkan persepsi publik. Baik itu persepsi baik atau bahkan buruk. Karena persepsi dari publik yang buruk akan menciptakan citra yang buruk. Harus ada pengawasan dan peningkatan tentang kualitas, agar citra yang baik Pemerintah akan muncul.

c. Dapat Memulihkan Citra Pemerintah yang Buruk melalui Kegiatan ini.

Dalam menjakankan prinsip *good governance* melalui transparansi informasi, kegiatan ini berusaha memulihkan citra Pemerintahan yang tertutup menjadi lebih terbuka. Menurut Yodi :

Dapat memulihkan tentu belum. Karena citra yang buruk didapat oleh Pemerintah melalui beberapa faktor, bukan hanya tentang pelayanan kepada publik. Justru yang sebetulnya dapat memulihkan adalah informasi yang sesuai yang diberikan Pemerintah kepada publik atau masyarakat yang akan memulihkan pandangan publik atau masyarakat.

Menurut Weny :

Hal tersebut bisa merubah pandangan masyarakat mengenai Pemerintahan. Melalui kegiatan ini sedikit banyak telah merubah pandangan tersebut. Karena adanya kegiatan ini Pemerintah jadi lebih terbuka, lebih dekat terhadap masyarakat.

Menurut Lia bahwa, 'Melalui kegiatan ini dapat memulihkan citra Pemerintahan mungkin iya. Jika semua Pemerintahan dan Kementerian

lainnya melakukan pelayanan sesuai apa yang telah dilakukan Pusat Pelayanan Informasi Publik Kementerian Pekerjaan Umum’.

Dari pendapat diatas penulis menyimpulkan kegiatan yang baik yang sama dilakukan oleh seluruh Pemerintahan di Indonesia, tidak akan dapat memulihkan citra yang baik Pemerintahan dalam rangka menjalankan prinsip *good governance*.

Karena didalam kegiatan yang sama proses pelaksanaannya belum tentu sama. Terbukti dari hasil wawancara yang dilakukan pemohon informasi publik Kementerian Pekerjaan Umum yang melakukan permohonan informasi di Kementerian lain. Citra tentang Pemerintah akan pulih jika didalam menjalankan prinsip *good governance* semua harus melakukannya sesuai standar, bukan hanya dilakukan oleh Kementerian Pekerjaan Umum saja. Terbukti dengan begitu, sebetulnya apa yang dilakukan Kementerian Pekerjaan Umum melalui kegiatan ini sudah mengarah ke terbentuknya citra *good governance*.

d. Kegiatan Pelayanan Publik yang Sesuai Standar Memenuhi Harapan

Sub bidang Pusat Pelayanan Informasi Publik bekerja sesuai peraturan dan standar yang telah ditetapkan agar terciptanya tujuan dari kegiatan dan tujuan organisasi atas terselenggaranya program. Tentunya tak lepas dari publik yang menilai apakah standar yang telah ditetapkan sudah memenuhi harapan dan kesesuaian pada publik. Yodi mengatakan, ‘Menurut prosedural sudah sesuai harapan nya sebagai publik yang menilai kinerja Pemerintah’.

Weny mengatakan bahwa, ‘Standart kegiatan ini sudah sesuai dengan harapan saya. Karena mereka telah menunjukkan kinerja yang baik dalam pelayanan kepada saya melalui informasi’.

Menurut Lia, ‘Pelayanan yang diberikan baik, dan sudah sesuai harapan saya’.

Dari hasil pendapat diatas penulis menyimpulkan bahwa pelayanan yang baik dan sesuai prosedur atau standar pelayanan, akan membuat publik puas dan mempunyai pandangan yang baik atas kualitas kegiatan ini. Persepsi yang muncul di masyarakat akan sama bila mendapatkan

pelayanan yang sama, yang baik , yang sesuai prosedural pelayanan publik.

- e. Pelayanan Informasi Publik Kementerian Pekerjaan Umum dapat Membentuk Citra *Good Governance*

Dalam membentuk citra *good governance* melalui prinsip transparansi dan akuntabel Kementerian Pekerjaan Umum berusaha mewujudkan salah satu misi Kementerian Pekerjaan Umum. Penilaian terhadap terbentuk nya citra *good governance* dinilai oleh publik sebagai yang melihat kinerja Pemerintah, dalam hal ini pemohon informasi publik Kementerian Pekerjaan Umum. Menurut Yodi :

Selama Kementerian Pekerjaan Umum melaksanakan prosedur pelayanan informasi publik tersebut dan meningkatkan kualitas, serta melengkapi ketersediaan data yang dibutuhkan oleh pemohon informasi atau publik. Kementerian Pekerjaan Umum dapat memenuhi prinsip transparansi dan akuntabel yang akan membentuk citra *good governance*.

Menurut Weny, ‘Dengan adanya akses informasi yang bisa kita dapatkan itu berarti suatu langkah awal mewujudkan transparansi agar citra *good governance* itu terbentuk’, dan menurut Lia, ‘Kegiatan Pelayanan ini yang sudah berjalan akan mengarah ke citra *good governance* adalah iya. Karna melalui kegiatan ini Kementerian Pekerjaan Umum berusaha menerapkan transparansi’.

Dari hasil pendapat diatas, penulis menyimpulkan bahwa melalui kegiatan pelayanan informasi publik yang sudah berjalan di Kementerian Pekerjaan Umum dapat membentuk citra *good governance*. Karena transparansi bertujuan untuk menciptakan kepercayaan timbal balik antara Pemerintah dan publik melalui informasi yang memadai dan menjamin kemudahan dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai. Istilah transparansi dalam konteks Pemerintahan, sangatlah jelas yaitu apa adanya, tidak bohong, jujur dan terbuka terhadap publik tentang apa yang dikerjakan oleh Pemerintah, dimana data yang dilaporkan Pemerintah mencerminkan realitas yang sebenarnya, dan setiap perubahan harus diungkapkan secara sebenarnya dan dengan segera kepada semua pihak yang terkait (*stakeholders*). Oleh karena itu, transparansi Pemerintah perlu ditingkatkan agar publik memahami

situasi, sehingga mempermudah publik untuk berpartisipasi dalam penyelenggaraan Pemerintah dan tercipta prinsip akuntabel atas tanggung jawab yang telah dikerjakan sehingga menciptakan citra yang diharapkan oleh Pemerintah melalui kegiatan ini yaitu citra *good governance*.

IV.3 Pembahasan

Berdasarkan data yang diperoleh, maka di dalam sub bab ini peneliti akan memaparkan sejumlah hasil penelitian tentang Perencanaan *Public Relations* Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat dalam Membentuk Citra *Good Governance* melalui kegiatan pelayanan informasi publik.

Humas Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat secara serius mengembangkan pelayanan informasi publik ke dalam kerjanya. Hal ini dapat dirasakan melalui kebijakan yang diberikan, dengan mengambil langkah untuk menetapkan sebuah Sub Bidang khusus untuk kegiatan Pelayanan Informasi Publik.

Hal ini dilakukan agar Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat bisa lebih fokus dalam melakukan pelayanan informasi publik. Karena kegiatan tersebut bukan hanya suatu kegiatan sampingan yang ditujukan untuk publik. Tetapi sebagai suatu kewajiban yang telah diatur oleh Undang-Undang untuk memberikan dedikasi sebagai bentuk tanggung jawab sosial perusahaan kepada publiknya.

Menurut Cutlip dkk *Public Relations* adalah fungsi manajemen yang menilai sikap publik, mengidentifikasi kebijaksanaan dan tara cara seseorang atau organisasi demi kepentingan publik, serta merencanakan dan melakukan suatu program kegiatan untuk meraih pengertian dan dukungan publik. Sesuai yang dilakukan oleh humas dalam satuan kerja Pusat Komunikasi Publik pada Sub Bidang Pelayanan Informasi Publik, bahwa perencanaan PR melalui kegiatan tersebut dapat mencapai tujuan akhir yaitu untuk membentuk citra. Meskipun kegiatan tersebut bukanlah tanggung jawab utama dalam terbentuknya citra *good governance*.

Penggunaan perencanaan dalam upaya membentuk citra *good governance* sangatlah penting, karena dapat membantu untuk mengembalikan kepercayaan publik terhadap Pemerintahan. Untuk itu Sub Bidang Pelayanan Informasi Publik melakukan kegiatan pelayanan informasi publik yang sesuai standar yang telah ditetapkan.

Berdasarkan Pelaksanaanya, Perencanaan yang dilakukan oleh humas Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu, menggunakan perencanaan *public relations* enam langkah dalam membentuk citra oleh Jefkins, pada kegiatan pelayanan informasi publik nya. Karena kegiatan tersebut menjalankannya sesuai langkah atau proses yang ditetapkan oleh Jefkins.

Langkah yang pertama adalah pengenalan situasi yang digunakan untuk mengetahui situasi sebelum kegiatan dibuat. Karena dengan mengetahui situasi yang berhubungan dengan pembuatan, akan lebih mengarahkan tujuan, guna tercapainya tujuan membentuk citra *good governance*.

Langkah ke dua yaitu penetapan tujuan. Karena perlu adanya tujuan yang jelas untuk mendorong kegiatan yang dibuat dan untuk tercapainya tujuan yang lebih besar. Tujuan kegiatan Pelayanan Informasi Publik telah diatur didalam UU KIP dan Kementerian Pekerjaan Umum berusaha menyelaraskan tujuan yang telah diatur tersebut. Selanjutnya adalah langkah ke tiga yaitu penetapan khalayak.

Dalam kegiatan yang dilakukan di Pelayanan Informasi Publik, penetapan khalayak adalah cara menetapkan khalayak sasaran agar kegiatan yang dilakukan humas Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat tepat sasaran. Kegiatan yang dilakukan adalah kegiatan untuk publik, maka khayak yang disasar adalah publik. Publik dalam kegiatan pelayanan informasi publik Kementerian Pekerjaan Umum adalah masyarakat. Dengan mengetahui khalayak, lalu bisa ditetapkan melalui klasifikasi khalayak sasaran.

Setelah penetapan khalayak langkah yang diambil Humas dalam membentuk citra melalui pelayanan informasi publiknya ialah pemilihan media. Media adalah alat dalam menyampaikan pesan. Seperti yang dikatakan Nurjaman, media adalah saluran atau jalan yang dilalui oleh isi pernyataan komunikator kepada komunikan, atau jalan yang dilalui *feedback* komunikan kepada

komunikator yang digunakan oleh pengirim pesan. Pesan dapat berupa kata-kata atau tulisan, tiruan, gambaran, atau perantara lain yang dapat digunakan untuk mengirim melalui berbagai *channel* yang berbeda. Dengan begitu apa yang ingin di sampaikan atau dipublikasikan tentu nya harus dengan menggunakan media tertentu sesuai kebutuhan. Di era modern seperti ini media digital lah yang paling banyak dipilih untuk membantu mengaplikasikan maksud dalam kegiatan publikasi. Karena media digital mempunyai beberapa keunggulan. Sub Bidang Pelayanan Informasi Publik pun memilih media eletronik atau digital untuk media publikasi nya, dan media cetak juga dipilih sebagai media publikasi.

Langkah selanjutnya adalah perencanaan anggaran. Untuk menjalankan kegiatan tersebut baik itu di swasta atau pun Pemerintahan, perlu adanya perencanaan anggaran. Karena kegiatan yang akan dibentuk membutuhkan dana dalam pengaplikasiannya. Sub Bidang Pelayanan Informasi Publik sudah mempunyai anggaran dari dana APBN untuk menjalankannya.

Dengan membuat kerangka acuan kerja setiap tahun sebelum anggaran dana dicairkan, Sub Bidang Pelayanan Informasi publik telah menjalankan langkah ke lima dari perencanaan *public relations* dalam membentuk citra. Perencanaan anggaran perlu dilakukan karena perencanaan anggaran berguna untuk mendukung proses pelaksanaan program.

Perencanaan *public relations* yang ke enam dalam membentuk citra oleh Frank Jefkins adalah pengukuran hasil. Pengukuran hasil adalah mengetahui seberapa besar keberhasilan atau kesesuaian kegiatan yang telah dijalankan dengan rencana yang telah ditetapkan.

Pengukuran hasil bisa dilakukan saat kegiatan sedang berjalan ataupun dilakukan setelah kegiatan sudah berjalan. Pengukuran hasil bisa dikatakan sebagai penilaian dari orang yang terlibat di dalam kegiatan tersebut. Pada Sub Bidang Pelayanan Informasi Publik, pengukuran hasil kegiatan pun dilakukan setiap akhir tahun dengan cara menyebarkan kuisisioner kepada pemohon informasi publik. Dengan mengetahui seberapa besar kesesuaiannya dengan rencana tentunya ada langkah yang diambil berikutnya apabila hasilnya ternyata belum sesuai rencana. Hal tersebut dilakukan guna tercapainya tujuan kegiatan.

Nurjaman mengatakan dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk informasi, pengaturan ataupun pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Maka kegiatan pelayanan informasi publik Kementerian Pekerjaan Umum adalah bentuk pelayanan publik yang harus dijalankan oleh Pemerintah.

Pelayan publik berupa pemberian informasi bertujuan memenuhi kebutuhan akan masyarakat. Dengan memenuhi kebutuhan akan masyarakat, tentunya Pemerintah akan mendapatkan feedback yang baik. Jika pelayanan yang diberikan sesuai standar. Jika mendapatkan feedback baik, tentunya citra pemerintahan yang baik atau *good governance* akan terbentuk melalui pandangan masyarakat. Maka tujuan PR Menurut Prof Jhon Marston yaitu menilai sikap publik, mengidentifikasi kebijaksanaan dan tata cara sebuah organisasi demi kepentingan publik dan melaksanakan program kegiatan dan komunikasi meraih pengertian umum dan dukungan publik telah sesuai dengan tujuan Humas Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.

Menurut Ahmad dan Homauni konsep *good governance* merupakan sebuah model baru yang muncul dalam rangka pembangunan berkelanjutan dalam suatu sistem negara. Transparansi, akuntabilitas, fleksibilitas, proyeksi tentang situasi masa depan dan aturan hukum yang terwujud dalam suatu negara menjadi tanda terwujudnya *good governance*. Kondisi ini bisa menciptakan solidaritas sosial, meningkatkan legitimasi Pemerintah, dan pertumbuhan ekonomi dalam rangka menerapkan konsep *good governance* tersebut.

Kegiatan pelayanan informasi publik mengacu pada transparansi guna menerapkan konsep *good governance*. Sesuai dengan Misi Kementerian Pekerjaan Umum yang menyelenggarakan dukungan manajemen fungsional dan sumber daya yang akuntabel dan kompeten, terintegrasi serta inovatif dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance* maka perlahan melalui kegiatan tersebut tujuan dari organisasi pun tercapai.

Hal ini telah dibuktikan melalui wawancara yang dilakukan dengan publik, dalam hal ini masyarakat sebagai pemohon informasi publik, yang mengatakan

bahwa dalam memberikan pelayanan informasi yang dibutuhkan telah mewujudkan prinsip transparansi dalam *good governance*. Menurut peneliti, pernyataan tersebut adalah pandangan positif terhadap kegiatan tersebut.

Pandangan yang positif didasari atas apa yang mereka ketahui atau mereka kira tentang perusahaan yang bersangkutan. Hal ini dapat menimbulkan citra baik. Citra di dalam suatu organisasi menciptakan kepercayaan terhadap kegiatan-kegiatan lain yang membawa nama organisasi.

Citra adalah pandangan, kesan, perasaan, gambaran dari publik terhadap perusahaan atau organisasi, kesan yang dengan sengaja diciptakan dari suatu objek. Kegiatan Pelayanan Informasi Publik merupakan bagian kecil dalam rangka membentuk citra *good governance*. Menurut Lawrence L. Steinmetz citra sebagai “Pancaran atau reproduksi jati diri atau bentuk orang perorangan, benda atau organisasi”. Menurutnya bagi perusahaan citra juga dapat diartikan sebagai persepsi masyarakat terhadap jati diri perusahaan.

Seperti yang dijelaskan oleh Frank Jefkins, mengenai beberapa jenis citra, yaitu *mirror image*, *current image*, *wish image*, *corporate image* dan *multiple image*. Peneliti memilih *wish image* yang menurut peneliti sesuai dengan penelitian yang dilakukan. *Wish image* atau citra yang diharapkan adalah citra yang diinginkan oleh pihak manajemen. Dalam hal ini Kementerian Pekerjaan Umum melalui salah satu Misi nya mempunyai tujuan menerapkan prinsip *good governance*. Dengan menerapkan prinsip tersebut, melalui kegiatan yang bertujuan membentuk citra *good governance* dapat dikatakan Kementerian Pekerjaan Umum mengharapkan citra dari masyarakat atau publik, sehingga disebut citra harapan atau *wish image*.

Untuk menjadi Pemerintah yang baik atau *good governance* ada standar yang harus dimiliki oleh setiap instansi pemerintah, diantaranya dapat mewujudkan pemerintahan yang terbuka. Pelayanan informasi publik merupakan salah satu kegiatan yang lebih mengerucut ke tujuan membentuk *good governance* dengan melakukan perencanaan oleh PR.

Prinsip *transparency, accountability, responsibility*, menjadi tolak ukur Kementerian Pekerjaan Umum pada Sub Bidang Pelayanan Informasi Publik dalam menjalankan kegiatannya. Keberadaan publik sebagai bagian dari kemajuan dan publik dijadikan sebagai pengawas, pengamat dan penilai dalam kegiatan tersebut, dan publik pula lah yang merasakan dampak dari kebijakan dan tumbuh kembang organisasi Pemerintahan.



BAB V

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, dengan judul “Perencanaan *Public Relations* Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat dalam Membentuk Citra *Good Governance*”, maka penulis menyimpulkan sebagai berikut :

V.1 Kesimpulan

- a. Bahwa pengenalan situasi yang dilakukan pada langkah pertama dalam membentuk citra oleh Humas Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat dianggap sebagai langkah yang positif untuk pengembangan organisasi, serta dapat dijadikan sebagai tolak ukur untuk memulai suatu perencanaan yang baru dalam rangka mencapai tujuan organisasi.
- b. Penetapan tujuan adalah langkah kedua pada perencanaan PR dalam membentuk citra. Bagi humas Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat hal ini sebagai dasar dari pelaksanaan kegiatan untuk mencapai tujuan organisasi. Dengan menetapkan tujuan kegiatan pelayanan informasi publik yaitu menjalankan transparansi informasi, tujuan Kementerian Pekerjaan Umum pun perlahan mulai tercapai.
- c. Perencanaan yang dilakukan humas dalam kegiatan pelayanan informasi publik ini telah menetapkan khalayak nya dengan baik. Publik atau masyarakat dilihat sebagai penilai kinerja Pemerintah. Untuk terbentuk nya citra oleh publik, kegiatan pelayanan informasi publik adalah kegiatan yang tepat sasaran yang dilakukan oleh humas Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.
- d. Dengan menggunakan media cetak dan digital adalah langkah yang tepat dalam kegiatan publikasi. Karena masing-masing media mempunyai kelebihan dan kekurangan dari penggunaannya. Humas

Kementerian Pekerjaan Umum pada Sub Bid Pelayanan Informasi Publik telah melakukan pemilihan media yang tepat dengan mengikuti perkembangan teknologi dan tetap mempertahankan teknologi yang lama. Terlihat dengan adanya pemilihan media yang digunakan dalam merealisasikan dan mempublikasikan kegiatan pelayanan informasi publik.

- e. Perencanaan anggaran adalah langkah yang penting untuk diperhatikan, karena dengan perencanaan anggaran yang tepat akan memberikan gambaran kegiatan untuk mencapai tujuan dari organisasi.
- f. Langkah terakhir adalah pengukuran hasil, dimana humas Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat melalui kegiatan pelayanan informasi publik nya bisa melihat sejauhmana keberhasilan dari tujuan dengan melakukan evaluasi. Untuk mendapatkan citra yang diharapkan oleh Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat yaitu *good governance*. Jika *public relations* atau humas dalam Pemerintah melakukan perencanaan yang sama untuk mencapai tujuan yang sama akan membuat tujuan dari Pemerintah tercapai, yaitu Citra baik Pemerintahan dari Publik. Sehingga Pemerintah akan mendapatkan kepercayaan publik kembali.

V.2 Saran

- a. Pertahankan penetapan tujuan sebagai langkah yang positif untuk pengembangan organisasi, serta dapat dijadikan sebagai tolak ukur untuk memulai suatu perencanaan yang baru dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Perlu adanya sosialisasi dan diskusi melalui forum yang lebih besar dengan seluruh Kementerian dan lembaga negara agar dalam penerapan kegiatan yang sama, mereka mendapatkan pandangan yang sama, dan langkah yang sama untuk mencapai tujuan yang sama, yaitu citra yang baik dari publik. Sehingga Pemerintah mendapatkan kepercayaan publik kembali dan dapat menjalankan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik yang sesuai.

- b. Perlu adanya penetapan tujuan yang jelas untuk mendorong organisasi mencapai tujuan melalui perencanaan public relations yang matang. Tanpa melihat adanya penilai, kegiatan tersebut harus tetap menunjukkan kualitasnya dalam menjalankan proses nya. Agar tujuan dari kegiatan tersebut dapat terwujud.
- c. Perlunya konsistensi dan monitoring terhadap penetapan khalayak tersebut secara berkesinambungan, guna tercipta nya tujuan dari organisasi. Serta diperlukan kejelasan kualifikasi yang menjadi khalayak dalam penetapan khalayak agar tepat sasaran.
- d. Perlu adanya fokus dalam pemilihan media. Karena media adalah salah satu yang berperan besar untuk menyampaikan apa yang menjadi tujuan dalam perencanaan *public relations* untuk membentuk citra.
- e. Jangan sampai anggaran yang didapat dari APBN tidak sesuai dengan kerangka acuan kerja. Karena dalam Pemerintahan, sesuatu yang dianggap baik apabila semua yang direncanakan dan dilaksanakan dapat sesuai dengan tujuan nya. Mempertahankan citra yang sudah terbentuk lebih sulit dibanding membentuknya. Serta perlunya Pemerintahan mengikuti pelaksanaan kegiatan yang sesuai terencana untuk membentuk citra *good governance*, karena dengan citra *good governance* akan menimbulkan kepercayaan masyarakat kembali melalui transparansi informasi yang didapat oleh masyarakat tentang Pemerintah.
- f. Jangan pernah merasa puas atas hasil dari evaluasi kegiatan yang terencana oleh humas dalam membentuk citra. Karena publik menilai dari hal terkecil yang dilihat dan dirasakan kembali sesaat evaluasi pengukuran hasil dilakukan.