

**PERAN HUMAS PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN KETAPANG  
DALAM MEMPUBLIKASIKAN *WEBSITE* PENGADUAN  
MASYARAKAT DI KECAMATAN DELTA PAWAN**

Oleh:

**RIA MELAULIYA<sup>1\*</sup>**

NIM. E1101151006

Lina Sunyata<sup>2</sup>, Agus Eka<sup>2</sup>

\* Email: [Riamelaulya@student.untan.ac.id](mailto:Riamelaulya@student.untan.ac.id)

1. Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.

**ABSTRAK**

Dalam mengatasi permasalahan yang ada di Kabupaten Ketapang khususnya di Kecamatan Delta Pawan, Pemerintah Daerah Kabupaten Ketapang menyediakan wadah pengaduan masyarakat berupa *website* pengaduan masyarakat yang diakses melalui [Http://www.Ketapangkab.go.i](http://www.Ketapangkab.go.i) untuk masyarakat Kabupaten Ketapang. Pemerintah berinisiatif untuk memberikan tempat bagi masyarakat yang ingin mengadukan permasalahan yang ditemukan masyarakat baik melalui lingkungan maupun pelayanan yang ada di Dinas-dinas Pemerintah di Kabupaten Ketapang. Sejak 2018-2020 hanya 20 pengaduan yang masuk ke *website* pengaduan masyarakat dikarenakan masyarakat masih banyak belum mengetahui adanya *website* pengaduan masyarakat ini dan melalui Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Ketapang dalam mempublikasikan *website* pengaduan masyarakat kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis eksploratifkualitatif, dan dianalisis menggunakan konsep peran humas dari Dozier dan Broom (2006). Hasil penelitian menunjukkan bahwa humas Pemerintah Daerah Kabupaten Ketapang belum melakukan perannya sebagai penasihat ahli, fasilitator komunikasi, fasilitator proses pemecahan masalah, dan teknisi komunikasi dalam mengelola *website* pengaduan masyarakat dan mempublikasikan ke masyarakat karena adanya faktor latar belakang pendidikan yang berbeda dan dikarenakan budaya masyarakat yang kurang melek media yang mengakibatkan kurangnya informasi mengenai *website* pengaduan masyarakat. Rekomendasi atau saran yang dapat diberikan yaitu sebaiknya dilakukan kegiatan yang mendukung dalam melakukan publikasi *website* pengaduan masyarakat ke masyarakat serta perlunya kesadaran Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Ketapang untuk memberikan solusi dan evaluasi yang berkala dalam menjalankan program *website* pengaduan masyarakat.

**Kata Kunci:** Peran Humas, Pemerintah Daerah, *Website* Pengaduan Masyarakat

## ABSTRACT

*In overcoming problems in Ketapang Regency, specifically in Delta Pawan Subdistrict, the Ketapang Regency local government provides a forum to file a complaint in the form of a website which can be accessed through <http://www.ketapangkab.go.id> for the Ketapang Regency community. The government initiates to provide a place for the district to file a problem they found in their surroundings or services from the official government services in Ketapang Regency. Since 2018-2020, there were only 20 complaints on the community complaint website due to a lack of people who know about the community complaint website through the public relation of Ketapang regency Local Government. This study used the qualitative approach with the qualitative exploratory type. This study was analyzed using Dozier and Broom's (2006) public relations role concept. The result of this study indicated that the public relations had not done their roles yet as the expert counselor, communication facilitator, problem-solver process facilitator, and communication technician in administering the community complaint website. They also had not done their job to publicize the community complaint website yet because of the different community educational backgrounds. Some communities are still less media literate, causing the lack of information about the community complaint website. The recommendation is to make an activity to support the publication of the community complaint website to the community. The public relations of Ketapang Regency Local Government need to give solutions and evaluations periodically in running the community complaint website program.*

**Keywords:** *Public Relations Roles, Local Government, Community Complaint Website*



PONTIANAK

## A. PENDAHULUAN

Pada tahun 2018, pemerintah daerah Kabupaten Ketapang yakni bupati Kabupaten Ketapang Martin Rantan, S.H, M.Sos membuka wadah pengaduan berupa *website* pengaduan yang bisa diakses melalui <Http://KetapangKab.go.id>. *Website* pengaduan masyarakat ini menampung aspirasi mengenai sistem pemerintahan yang kurang dalam bidang pelayanan ataupun perangkat Daerah. Dengan perencanaan ini diharapkan terciptanya pembangunan yang merata dan agar masyarakat memberikan informasi-informasi yang jelas kepada pemerintah mengenai masalah-masalah yang ada di lingkungan masyarakat. Contoh dari pemakaian *website* pengaduan masyarakat seperti adanya keluhan masyarakat terhadap kinerja kepala desa yang bisa disampaikan langsung melalui *website* pengaduan masyarakat dan langsung diterima oleh Pengelola dan ditindak lanjuti.

*Website* dapat menyediakan gambaran yang lengkap tentang kegiatan, layanan, dan potensi mengenai organisasi/lembaga yang bersangkutan. Dengan adanya fasilitas yang lebih lengkap tersebut, memungkinkan *website* menjadi sebuah media yang berguna untuk mengukur seberapa baik dan buruknya pelayanan yang dilakukan oleh bidang-bidang tertentu.

Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Ketapang merupakan badan yang memiliki peran yang sangat penting dan memiliki kekuasaan di wilayah atau daerah Kabupaten Ketapang dengan begitu, mempunyai peran penting dalam membuka ruang bagi publik untuk mendapatkan akses informasi publik. Keberadaan Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Ketapang sangatlah diperlukan dalam berjalannya *website* pengaduan masyarakat.

Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Ketapang dalam mengelola *website* pengaduan masyarakat dilihat dari 2018-2020 laporan yang masuk menunjukkan

kurangnya partisipasi masyarakat dan kurangnya informasi mengenai *website* pengaduan masyarakat dilihat dari hanya 20 pengaduan yang masuk dalam kurun waktu 2 tahun. Dalam hal ini sangat disayangkan masyarakat Kabupaten Ketapang khususnya di Kecamatan Delta Pawan masih banyak yang tidak mengetahui informasi mengenai *website* pengaduan masyarakat ini. Tidak dipungkiri masyarakat memiliki permasalahan tersendiri mengenai dinas-dinas sosial contoh lainnya yakni masalah ringan yang sering terjadi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Ketapang dalam pembuatan akta kelahiran dimana nama pembuat atau tanggal pembuat tidak sesuai dengan Kartu Keluarga. Tentu dengan adanya *website* pengaduan masyarakat ini dapat melakukan pengaduan mengenai masalah tersebut dengan sangat mudah. .Peningkatan potensi informasi *website* sangat membutuhkan peran Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Ketapang. Humas Pemerintah Daerah merupakan lembaga atau

kelompok yang mempunyai kedudukan ditingkat wilayah daerah Kabupaten Ketapang, dengan begitu sangat berperan dalam perkembangan informasi mengenai *website* pengaduan masyarakat ini.

Berdasarkan penjelasan diatas, penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Ketapang yang belum bisa memberikan informasi yang bersifat persuasif untuk menarik minat masyarakat berpartisipasi dalam menggunakan *website* pengaduan masyarakat sebagai wadah pengaduan serta masih minimnya masyarakat yang mengetahui adanya *website* pengaduan masyarakat, padahal tujuan dari dibentuknya *website* pengaduan masyarakat agar dapat mewedahi keluhan masyarakat dalam masalah-masalah yang ada dilingkungan masyarakat.

Pada dasarnya, humas berperan penting dalam meningkatkan dan menghasilkan program pemerintahan yang lebih baik. Maka dari itu peneliti ingin menggali, menganalisis,

menyimpulkan, dan mencoba memberikan masukan mengenai peran Divisi Humas yang ada di Pemerintah Daerah Kabupaten sebagai pembelajaran dan penambahan wawasan mengenai pentingnya peranan humas maupun komponen lain yang terdapat di dalamnya.

## B. TINJAUAN PUSTAKA

Dalam penelitian ini untuk konsep peran humas, peneliti memakai teori konsep peran humas dari David M. Dozier dan Glen M. Broom dalam bukunya yang berjudul *Effective Public Relations* (2006, 45) yang nantinya dapat dipergunakan dalam menentukan peran humas yang dibagi dalam empat kategori, yakni:

### 1. Penasihat Ahli (*Expert Prescriber*)

Petugas humas dianggap sebagai orang yang ahli dalam memberikan masukan-masukan kepada pimpinan untuk kebaikan organisasi atau lembaga. Praktisi humas melakukan riset dan menentukan masalah hubungan dengan publiknya (*public*

*relationship*), membangun program dan bertanggung jawab terhadap pelaksanaan program.

Sebagai nasihat, humas selalu melakukan riset dan analisis perilaku publik serta menganalisis kebijakan-kebijakan manajemen dan implikasinya bagi terwujudnya hubungan yang baik antara organisasi dan publiknya.

### 2. Fasilitator Komunikasi (*Communication Facilitator*)

Dalam hal ini, praktisi humas bertindak sebagai perantara, penghubung, dan mediator guna mewujudkan komunikasi dua arah antara organisasi dan publiknya. Kepada organisasi, humas menyampaikan kepentingan publik-publiknya. Sementara itu, kepada publik-publiknya, humas menyampaikan kepentingan organisasi. Dengan demikian, kedua belah pihak dapat saling memahami kepentingan masing-masing sehingga terwujudnya hubungan yang baik.

Merekamengelola komunikasi dua arah, memfasilitasi perubahan

dengan menyingkirkan rintangan dalam hubungan, dan membuat saluran komunikasi tetap terbuka. Tujuannya adalah menyediakan informasi yang diperlukan manajemen organisasi maupun publik sehingga mereka dapat membuat keputusan yang saling menguntungkan.

Sebagai fasilitator komunikasi, praktisi humas bertugas sebagai sumber informasi dan kontak resmi organisasi dengan publiknya. Fasilitator komunikasi beroperasi dibawah anggapan bahwa komunikasi dua arah akan meningkatkan kualitas keputusan kebijakan, prosedur, dan tindakan kedua belah pihak yang dibuat oleh organisasi dan publik.

### **3. Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (Problem Solving Process Facilitator)**

Pada peranan ini petugas humas melibatkan diri atau dilibatkan dalam setiap manajemen (krisis). Praktisi humas disini berperan penting dalam menganalisa situasi masalah karena mereka adalah pihak yang terlibat

jauh dalam kebijakan dan tindakan sebuah organisasi. Sebagai perannya dalam pemecah masalah, humas mengambil peran sebagai fasilitator antar bagian dalam organisasi sehingga persoalan bisa dipecahkan secara bersama dan memuaskan pihak-pihak yang terlibat.

Humas disini harus bisa berperan sebagai penjaga arus informasi sehingga krisis tidak meluas. Selain itu, humas juga menyediakan materi informasi, mengecek informasi yang tidak mendukung untuk meredam krisis, serta memilih komunikator yang tepat melalui saluran yang tepat dan sasaran yang tepat juga.

### **4. Teknisi Komunikasi (Communication Technician)**

Humas disini berperan untuk menyediakan layanan teknis komunikasi. Humas memiliki peran untuk menjalankan sebuah organisasi. Peran humas tersebut yaitu humas sebagai pihak mencari solusi dalam masalah dengan publik, sebagai mediator antara organisasi dengan publik, sebagai

penasehat dan pengambilan keputusan tentang persoalan yang dihadapi, sebagai layanan teknis komunikasi.

### C. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode eksploratif dengan pendekatan kualitatif dan data penelitian yang ada dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Subjek dalam penelitian skripsi ini adalah Kepala Bagian Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Ketapang, Anggota Divisi Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Ketapang, Kepala bagian Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika, anggota Komunikasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika, dan masyarakat di Delta Pawan.

Data yang berhasil diambil dari penelitian ini kemudian dicatat dan dikumpulkandalam kegiatan penelitian untuk dilakukan validasi agar data yang sudah didapat bisa dipertanggungjawabkan kebenarannya.

Keabsahan data dalam penelitian menggunakan triangulasi. Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan teknik, yaitu menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber sedangkan triangulasi teknik menguji dengan beberapa teknik pengumpulan data untuk mendapatkan data yang sama.

### D. HASIL PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan menggunakan teori konsep Peran Humas Dozier dan Broom (2006). Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlunya peran Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Ketapang dalam kegiatan publikasi *website* pengaduan masyarakat agar lebih diketahui oleh banyak masyarakat khususnya masyarakat di Kecamatan Delta Pawan.

Sebagai Instansi yang berada di bawah naungan Pemerintah Dearah Kabupaten Ketapang, Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Ketapang membutuhkan Divisi Humas guna menjalankan

perannya sebagai praktisi humas. Peran bagian Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Ketapang lebih dari sekedar menyebarluaskan informasi mengenai *website* pengaduan masyarakat disalah satu media Elektronik. Humas berperan sebagai alat manajemen yang kuat agar dapat membangun reputasi, membentuk, mempengaruhi opini publik, dan yang paling penting, mendorong pihak internal maupun eksternal dari Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Ketapang

Berdasarkan analisis menggunakan teori konsep mengenai peran humas dari Dozier dan Broom (2006) yang membahas tentang peran humas didalam organisasi atau instansi dapat dibagi menjadi empat kategori, maka dari itu peneliti mendapatkan hasil penelitian yakni sebagai berikut:

**1. Penasihat Ahli (*Expert Prescriber*)**

Penasihat ahli bertugas mendefinisikan *problem* (masalah), mengembangkan program, dan bertanggung jawab penuh atas implementasinya. Ketika seorang humas menjalankan peran ini, ia

akan membuat orang dilihat sebagai pihak yang mempunyai otoritas atau pihak yang menentukan bagaimana cara mengerjakan segala sesuatu.

Berdasarkan penelitian, dalam melakukan peranannya sebagai penasihat ahli, Bagian Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Ketapang sangat bersifat pasif dalam mempertanggung jawabkan program *website* pengaduan masyarakat. Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Ketapang seharusnya berperan sebagai praktisi yang memberikan saran ataupun nasihat kepada pihak manajemen dan mengumpulkan informasi dan memberikan solusi mengenai masalah yang terjadi.

Dilihat dari peranan humas sebagai penasihat ahli di Bagian Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Ketapang tidak pernah memberikan masukan berdasarkan informasi yang telah dikumpulkan mengenai masalah-masalah yang terjadi. Jadi, Bagian Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Ketapang tidak pernah melakukan tahap analisa atau evaluasi dimana analisa tersebut berisi saran, solusi

atau masukan yang akan diajukan ke bagian anggota Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Ketapang.

Peran Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Ketapang sebagai penasihat ahli seharusnya diawali dengan melakukan pengamatan atau evaluasi terhadap program pemerintah yang sedang berjalan seperti *website* pengaduan masyarakat.

Dilihat dari peran Penasehat ahli, Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Ketapang tidak menjalankan perannya dengan baik, dilihat dari perkembangan *website* pengaduan masyarakat dari tahun ketahun tidak adanya perkembangan dan hanya sedikit masyarakat yang mengetahui keberadaan *website* pengaduan masyarakat ini dilihat dari tahun 2017-2020 hanya 20 pengaduan yang masuk didalam *website* pengaduan masyarakat ini.

Sebagai penasihat ahli, Bagian Humas belum menjadi praktisi yang turun tangan dalam menyelesaikan masalah yang terjadi. Baik itu masalah dari ruang lingkup internal maupun eksternal

instansi, Bagian humas Pemerintah Daerah Kabupaten Ketapang belum melakukan tanggung jawabnya untuk membantu menyelesaikan masalah tersebut.

Dalam hal tanggung jawab, Bagian Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Ketapang kurang memanfaatkannya, karena pihak Bagian Humas menjawab bahwa mereka mementingkan program Pemerintah yang lebih penting untuk diperhatikan. Seharusnya Bagian Humas bisa lebih bertindak aktif lagi baik itu dalam pertanggungjawaban atau aktif dalam penggunaan media agar peranannya sebagai penasihat ahli dapat terlaksana dengan baik.

## **2. Fasilitator Komunikasi (Communication Facilitator)**

Fasilitator komunikasi bertugas sebagai pendengar dan perantara komunikasi antara organisasi dengan publiknya. Praktisi yang berperan sebagai fasilitator komunikasi ini bertindak sebagai sumber informasi dan agen kontak resmi antara organisasi/instansi dan publik.

Dalam hasil wawancara terhadap penasihat ahli yang juga merupakan pelaksana tugas Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Ketapang, dapat diuraikan bahwa humas berperan sebagai fasilitator komunikasi. Peran fasilitator komunikasi ini dapat menjadikan praktisi sebagai pendengar. Fasilitator komunikasi berfungsi sebagai penghubung, penerjemah, dan mediator antara organisasi dengan publiknya.

Mereka dapat mengelola komunikasi dua arah, memfasilitasi perubahan dengan menyingkirkan rintangan dalam hubungan, dan membuat saluran komunikasi tetap terbuka. Tujuannya adalah menyediakan informasi yang diperlukan oleh manajemen organisasi maupun publik internal ataupun eksternal dari Humas Pemerintah Daerah sehingga mereka dapat membuat keputusan yang saling menguntungkan.

Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Ketapang juga melaporkan setiap hasil opini publik mengenai pengaduan di *website* pengaduan masyarakat yang

dilakukan setiap bulannya berdasarkan laporan yang masuk.

Dalam bidang fasilitator komunikasi ini Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Ketapang berperan sebagai fasilitator komunikasi antara Humas Pemerintah Daerah dengan pihak internal dan juga eksternalnya.

Dalam melakukan peranannya sebagai fasilitator komunikasi, Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Ketapang belum membangun relasi dengan publiknya. Sesuai dengan peranan humas yakni sebagai fasilitator komunikasi yakni seharusnya menyediakan informasi yang diperlukan pihak bagian Humas atau masyarakat, Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Ketapang belum melakukan peranannya sebagai fasilitator komunikasi seperti, melakukan konferensi pers, mengundang media-media untuk melakukan publikasi tentang *website* pengaduan masyarakat. Selain itu, Humas juga tidak mengadakan sosialisasi terhadap masyarakat yang lebih mendalam dalam melakukan publikasian *website* pengaduan masyarakat.

Dalam peranannya sebagai fasilitator komunikasi, Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Ketapang menyampaikan informasi hanya melalui media elektronik melalui Radio Kabupaten Ketapang (RKK) dalam pembulikasian *website* pengaduan masyarakat kepada khalayak baik itu internal maupun eksternal, peran fasilitator seharusnya merupakan praktisi yang memfasilitasi atau menjembatani antara berbagai macam pihak.

Media Elektronik seperti Radio dimanfaatkan sebagai sumber dan penyebar informasi baik itu kepada masyarakat. Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Ketapang tidak menggunakan Media sosial seperti *email*, *Instagram*, *YouTube*, *Facebook*. Selain itu, Humas tidak melakukan publikasi di media-media lain seperti koran, pamflet, *brosure* dll.

Faktor penghambat yang ada disini yakni Humas Pemerintah Kabupaten Ketapang belum maksimal berperan aktif dalam pengembangan ide kreatif dalam kegiatan publikasi program kerja pemerintah seperti *website*

pengaduan masyarakat. Ini akan menjadi masalah tersendiri sebagai fasilitator komunikasi serta menjadikan kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai *website* pengaduan masyarakat terutama keberadaanya.

### 3. Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem Solving Process Facilitator*)

Ketika melakukan peran sebagai fasilitator proses pemecahan masalah, seorang humas bekerja sama dengan divisi lain dalam mendefinisikan dan menyelesaikan masalah. Kerja sama dan konsultasi diawali dengan pertanyaan pertama dan lanjut hingga evaluasi program akhir. Peran humas sebagai fasilitator proses pemecahan masalah yaitu bagaimana humas mampu mengatasi setiap masalah yang dihadapi oleh Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Ketapang. Baik secara proaktif, ansitipatif, inovatif, dinamis, dan solutif terhadap pihak internal maupun eksternal.

Dalam melakukan peranannya sebagai pemecah

masalah dengan menganalisa terlebih dahulu mengenai masalah apa yang sedang terjadi. Bila sudah dianalisa, maka Humas seharusnya bisa mengambil keputusan dan cara bagaimana yang paling baik untuk menyelesaikan masalah tersebut.

Dalam proses pemecah masalah atau pengambilan keputusan, Humas juga perlu bekerjasama dengan pihak lainnya. Dalam hal ini, Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Ketapang belum bekerjasama dengan pihak lain yang kemudian dijadikan dasar sebagai pengambilan keputusan terhadap masalah yang sedang terjadi. Dalam memecahkan masalah, baik itu internal maupun eksternal, penulis mengambil kesimpulan bahwa cara penanganannya juga sama.

Humas seharusnya menjadi tim perencanaan strategis yang merencanakan solusi atau tindakan-tindakan apa saja yang seharusnya dilakukan oleh bagian Humas dalam menyelesaikan masalah yang terjadi. Maka dari itu, Humas belum berupaya untuk membahas bersama dengan forum agar mendapatkan

jawaban keluar dari berbagai macam pihak.

#### **4. Teknisi Komunikasi (Communication Technician)**

Pada awalnya Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Ketapang harus mempunyai *skill* dasar sebagai teknisi komunikasi untuk melakukan pembulokasian yaitu melakukan promosi *website* pengaduan kepada masyarakat. Lakukan analisa cara yang lebih efisien untuk melakukan publikasi *website* pengaduan, cari tahu terlebih dahulu masyarakat saat ini lebih aktif di media sosial atau media lain. Mengarah ke Teknisi komunikasi merupakan salah satu peranan humas yang memiliki kemampuan menulis dan mengedit newsletter, menulis *news release* dan *feature*, mengembangkan isi web, memproduksi brosur dan pamflet, melakukan aktivitas fotografi dan desain grafis dalam website dan menangani kontak dengan media untuk menjelaskan berbagai program yang ada kepada subbagian dan pers

Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Ketapang dari tahun awal 2017 sampai 2020 belum melakukan publikasi *website* pengaduan masyarakat kepada media-media. Hal ini dikarenakan humas lebih mementingkan program yang lebih diperhatikan. Humas Pemerintah Daerah belum pernah sekalipun dari tahun 2017 sampai 2020 dalam mengembang isi *website* agar terlihat baru dan lebih menarik. Humas dan Dinas Komunikasi Informasi bekerja sama dalam pempublikasian *website* dalam hal keamanan. Seperti penyebaran berita-berita perjalanan Dinas Bupati dan Wakil Bupati, keadaan yang terjadi di Kabupaten Ketapang merupakan tanggung jawab Humas.

Pada dasarnya yang menjadi faktor penghambah Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Ketapang humas kurangnya pempublikasian *website* pengaduan masyarakat yang seharusnya pihak Humas harus memiliki kemampuan untuk mempengaruhi opini publik sebagai publik sebagai upaya “menyamakan persepsi” dengan

**RIA MELAULIYA, NIM.E1101151006**  
*Ilmu Komunikasi FISIP UNTAN*

tujuan dan makasud dari instansi yang bersangkutan. Selain itu, pihak humas tidak menyadari hal tersebut. Penting bagi humas untuk memiliki peran sebaai teknisi komunikasi untuk menjalankan perannya atau menggunakan strategi dalam pempublikasian *website* pengaduan masyarakat, karena peran yang baik dapat menjalankan suatu program dengan sangat efektif sehingga dapat mengevaluasi setiap pengaduan masuk terhadap dinas atau instansi yang terkait.

## **E. PENUTUP**

### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa peran humas Pemerintah Daerah Kabupaten Ketapang sebagai penasihat ahli belum melakukan atau merencanakan tidkaan lebih lanjut mengenai publikasi *website* pengaduan masyarakat. Humas belum mampu bertanggung jawab atas keberhasilan salah satu program pemerintah agar dapat menarik perhatian masyarakat.

Dalam perannya di bidang fasilitator komunikasi, Humas belum maksimal berperan aktif

dalam pengembangan ide kreatif dalam kegiatan publikasi. Kurangnya sosialisasi dalam penyebaran informasi oleh humas bisa menyebabkan tidak maksimal dalam penyampaian. Sebagai fasilitator proses pemecahan masalah, Humas belum berperan dalam mengambil tindakan dalam persoalan atau krisis yang harus dihadapi melalui media atau *face to face* dan dalam perannya sebagai teknisi komunikasi, Humas tidak menyediakan hal-hal yang berhubungan dengan publisitas dan juga *media relations* seperti menulis siaran pers atau *press release*.

## 2. Saran

Setelah peneliti menyimpulkan hasil penelitian maka peneliti memiliki beberapa saran yang diharapkan dalam meningkatkan kinerja Humas Pemerintah Daerah Kabupaten Ketawang yakni Bidang Humas seharusnya dapat bekerja sesuai *job description* sehingga dapat saling mendukung dalam mempublikasikan informasi mengenai adanya *website* pengaduan masyarakat.

Dalam menjalankan peran sebagai Humas, diharapkan dapat lebih memaksimalkan tugasnya sebagai penasihat ahli yang memanfaatkan, memperhatikan dan mengevaluasi media publikasi agar dapat memaksimalkan penggunaannya, seperti penyaluran informasi melalui media komunikasi yang dimiliki.

## F. REFERENSI

- Malelong, Lexy J. 2012. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Effendy, Onong Uchyana. 2006. *Hubungan Masyarakat*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Morissan. 2010. *Manajemen Public Relations : Strategi Menjadi Humas Profesional*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Ruslan, Rosadi. 2016. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.

Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian kualitatif; Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.

Cutlip, Scott M, Center, Allen, H, & Broom, Glen. M. 2006. *Effective Public Relations*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Jefkins, Frank. 2003. *Public Relations*. Jakarta: PT Gelora Aksara.

Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tulung, H Freddy, 2013. *Berkomunikasi Di Ruang Publik Implementasi Kehumasan Pemerintah: Kementrian Komunikasi dan Informatika RI*

Widjaya, A.W. 1986. *Komunikasi: Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.