

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

5.1. Simpulan

Penelitian peran strategis humas pemerintah ini dianalisa menggunakan konsep Lee et.al (2012, hlm. 12) mengenai peran humas pemerintah dalam program kampanye sosial pada program keluarga harapan (PKH). Berdasarkan penelitian ini, didapatkan kesimpulan yang merupakan jawaban dari pertanyaan dan tujuan penelitian yang dipaparkan di bagian awal penelitian sebagai berikut.

5.1.1. Hubungan Media

Aspek hubungan media telah diterapkan oleh Biro Humas Kementerian Sosial sesuai dengan kebutuhan lembaga dalam mempublikasikan kegiatan atau program. Hubungan media dapat terlihat dari empat faktor yaitu strategi hubungan media, reputasi media, visibilitas media, dan citra organisasi. Strategi hubungan media Kementerian Sosial menggunakan seluruh instrumen media dalam mengkampanyekan Program Keluarga Harapan (PKH), baik media konvensional maupun modern, namun yang diunggulkan dalam mengkampanyekan PKH ini melalui media massa, media online, dan TV disamping melalui iklan media luar ruang seperti *billboard* dan *leaflet*.

Reputasi media adalah bentuk evaluasi dari organisasi kepada media. Kementerian Sosial rutin melakukan evaluasi kepada media melalui media monitoring yang dilakukan setiap hari yang dipantau langsung oleh Kepala Biro Humas, melalui media monitoring semua pemberitaan positif dan negatif dapat terlacak secara dini oleh humas Kementerian Sosial yang selanjutnya jika ditemukan pemberitaan negatif, maka akan dilakukan upaya klarifikasi dan konfirmasi oleh humas Kementerian Sosial kepada media untuk melakukan hak jawabnya.

Visibilitas pemberitaan PKH sangat tinggi dengan mengacu pada laporan mingguan media monitoring terdapat empat belas berita dengan tiga belas tone positif dan satu berita tone netral, hal ini dapat membuktikan bahwa perhatian media terkait PKH sangat tinggi. Sementara itu, visibilitas Kementerian Sosial di media sangat tinggi, hal ini dibuktikan dengan menteri sosial menempati urutan

nomor satu sebagai tokoh atau narasumber yang sering muncul di media. Sedangkan, Kementerian Sosial sendiri menempati urutan ke-3 berdasarkan indo barometer yang melakukan evaluasi terhadap pemediaan diantara kelembagaan dan kementerian di Indonesia.

Citra Kementerian Sosial di media dapat dibentuk dari kualitas hubungan humas dan jurnalis, kualitas hubungan humas dengan jurnalis dan kualitas program hubungan media. Parameter humas dalam menilai hubungan dengan jurnalis adalah jumlah pemberitaan yang selama ini kebanyakan tidak berbayar, hal ini menunjukkan dampak dari kualitas hubungan yang baik antara humas Kementerian Sosial dan jurnalis. Sementara itu, jurnalis pun mengakui bahwa perlakuan humas terhadapnya baik dan kooperaif walaupun jurnalis mengakui bahwa ada beberapa kekurangan humas yang mesti dibenahi seperti penyediaan data-data yang suatu saat dibutuhkan jurnalis, dan jurnalis berharap ada diskusi terkait program-program yang ada di Kementerian Sosial dalam rangka untuk mendapatkan pemberitaan media yang menarik dan bernilai tinggi.

5.1.2. Pelaporan Publik

Aspek pelaporan publik telah diterapkan oleh Humas Kementerian Sosial dengan aturan dan ketentuan yang berlaku di organisasi maupun aturan peundang-undangan di Indonesia. Secara umum Kementerian Sosial telah melaksanakan poin-poin penting yang membuat organisasi akuntabel di mata publik yang meliputi transparansi dan keterbukaan informasi publik. Transparansi dan keterbukaan informasi publik Kementerian Sosial telah dilakukan dengan baik berdasarkan ketentuan organisasi dalam AD/ART, maupun ketentuan perundang-undangan di Negara Indonesia, yaitu Undang-undang No.14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik melalui penyediaan informasi PKH (Program Keluarga Harapan) melalui website dan PPID Kementerian Sosial karena transparansi itu sifatnya dibuka seluas-luasnya oleh Kementerian Sosial sebagai lembaga publik, walaupun untuk update informasi mengalami kendala akibat SDM (Sumber Daya Manusia) yang tidak proaktif dalam menyediakan layanan informasi bagi publik.

5.1.3. Respon Kepada Publik

Aspek respon kepada publik telah diterapkan oleh Humas Kementerian Sosial berdasarkan hak publik untuk mengetahui hal-hal yang terjadi di dalam pemerintahan maupun pada program pemerintahan tersebut, hal ini mengacu pada kewajiban lembaga publik dalam melayani publiknya. Secara umum Humas Kementerian Sosial telah melaksanakan poin-poin penting dalam menjalankan peran respon kepada publik yang meliputi konteks pelayanan kepada publik. Poin pelayanan kepada publik merupakan hal yang sangat penting bagi lembaga publik dalam menjalani perannya dalam menjalankan program, sebab semua program lembaga publik yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu program adalah respon positif dari publiknya sendiri. Humas Kementerian Sosial sudah melakukan respon kepada publik melalui aplikasi lapor.go.id yang dibuat oleh pihak istana Negara terkoneksi langsung dengan Kementerian Sosial, jadi hal-hal yang menyangkut keluhan atau aspirasi dari publik akan terpantau langsung baik dari Kementerian Sosial maupun istana. Kemudian bentuk konkret dari respon kepada publik yakni misalnya ada warga yang membutuhkan pertolongan dari segi aspek sosial yang disajikan di TV maupun online akan segera ditindaklanjuti dengan mengirim tim dari Kementerian Sosial untuk mengecek kebenaran informasi tersebut. Sementara itu, jika terdapat keluhan dari publik, humas akan memfasilitasi dan memediasi tiap UKE (unit kerja eselon) yang bersangkutan untuk merumuskan dan membuat *problem solver* dari tuntutan-tuntutan publik.

5.1.4. Penjangkauan Publik

Aspek penjangkauan publik belum sepenuhnya diterapkan oleh Humas Kementerian Sosial. Dalam aspek penjangkauan publik dalam PKH ini lebih banyak dilakukan oleh Direktorat Perlindungan dan Jaminan Sosial khususnya Direktorat Perlindungan Jaminan Sosial Keluarga. Menurut informan, Humas Kementerian Sosial tidak banyak dilibatkan secara langsung dalam penjangkauan publik terutama dalam tahap perencanaan, implementasi, dan evaluasi dalam Program Keluarga Harapan, humas hanya memiliki peran memfasilitasi dalam konteks pemberitaan, publikasi, dan sosialisasi PKH, setiap langkah yang dilakukan Humas harus melalui proses pembahasan dan persetujuan pimpinan Kementerian Sosial dan *stakeholders* PKH. Secara umum, humas Kementerian

Sosial telah melaksanakan poin-poin penting dalam menjalankan penjangkauan masyarakat seperti menangkap aspirasi publik melalui media monitoring, lapor.go.id, media sosial, fasilitator komunikasi, menyampaikan informasi program PKH dalam laman website, mendokumentasikan setiap kegiatan PKH, serta mempublikasikan kegiatan program PKH melalui hubungan media.

5.1.5. Meningkatkan Dukungan Publik

Aspek meningkatkan dukungan publik juga belum diterapkan sepenuhnya oleh Humas Kementerian Sosial, karena terdapat beberapa poin tidak diberikan kewenangan penuh oleh pimpinan organisasi kepada Biro Humas. Humas Kementerian Sosial hanya mengawal dari sisi pemberitaan dan publikasi program PKH. Secara umum humas organisasi telah melaksanakan poin-poin penting dalam menjalankan peran meningkatkan dukungan publik yang meliputi memfasilitasi kampanye secara langsung turun ke masyarakat dengan mengajak rekan media untuk meliput kegiatan PKH dan mendokumentasikan sebagai sarana publikasi internal organisasi serta menginventarisasi, memobilisasi dan juga ikut memfasilitasi serta memediasi komunikasi publik dengan UKE atau unit kerja eselon yang langsung menangani persoalan yang dimunculkan atau muncul di tingkat publik.

5.2. Implikasi

5.2.1. Implikasi Akademik

Secara akademik, penelitian ini merupakan sebuah kajian mengenai peran strategis humas pemerintah dalam program kampanye sosial, dengan menerapkan konsep peran-peran yang khusus untuk humas di pemerintahan. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat menyumbang kajian lebih lanjut mengenai peran humas pemerintah khususnya di Indonesia, terlebih dalam menangani permasalahan minimnya sumber daya manusia yang berkualitas dan posisi struktural humas pemerintahan yang ideal.

5.2.2. Implikasi Praktis

Secara umum penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan masukan bagi organisasi pemerintahan untuk dapat menyesuaikan peran humas dalam pelaksanaan program dan organisasi, sehingga dapat meningkatkan kinerja humas untuk mencapai tujuan organisasi.

Ariansyah hadi Wiguno, 2017

PERAN HUMAS PEMERINTAH DALAM PROGRAM KAMPANYE SOSIAL (STUDI KASUS PADA PROGRAM KELUARGA HARAPAN KEMENTERIAN SOSIAL RI)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

1. Secara aspek hubungan media, penelitian ini dapat memberikan masukan kepada humas dan organisasi pemerintahan untuk dapat bekerja secara aktif dan proaktif dalam menjalin hubungan dengan media dalam mengatur agenda setting media. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan pengetahuan kepada publik mengenai peran humas sebagai pihak yang bertanggungjawab atas pemberitaan, publikasi, dan opini publik.
2. Secara aspek pelaporan publik, penelitian ini dapat memberikan masukan kepada humas dan organisasi pemerintahan untuk dapat membuka informasi secara luas menggunakan media-media yang efektif kepada publik. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan pengetahuan mitra dan masyarakat mengenai peran humas sebagai komunikator dan sumber informasi organisasi.
3. Secara aspek respon kepada publik, penelitian ini dapat memberikan masukan kepada humas dan organisasi untuk selalu memiliki sikap reaktif dan responsif kepada aspirasi publik dalam konteks pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan pengertian kepada publik untuk dapat memberikan kritik-kritik yang membangun dalam program pemerintahan.
4. Secara aspek penjangkauan publik, penelitian ini dapat memberikan masukan kepada humas dan organisasi untuk selalu memperhatikan target sasaran program PKH dengan berupaya melakukan aliansi strategis dengan *stakeholders* yang dapat membantu dan mencapai khalayak sasaran tersebut serta memberikan masukan kepada organisasi bahwasanya perlu melibatkan humas dalam proses perencanaan, implementasi, dan evaluasi program. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan pengertian kepada publik dalam menggunakan layanan-layanan program PKH sesuai dengan pedoman dan ketentuan yang berlaku.
5. Secara aspek meningkatkan dukungan publik, penelitian ini dapat memberikan masukan kepada humas organisasi untuk meningkatkan dukungan publik terkait PKH dengan upaya-upaya bersama seluruh *stakeholders* yang dapat meningkatkan dukungan dan kepercayaan publik

mengenai PKH. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan masukan kepada *stakeholders* organisasi untuk dapat menyesuaikan diri dengan kebijakan-kebijakan yang diterapkan organisasi dalam perencanaan dan pelaksanaan organisasi untuk mencapai kerjasama organisasi yang baik. Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan bagi masyarakat sebagai publik sasaran pelayanan organisasi mengenai peran humas dalam organisasi dengan baik.

5.3. Rekomendasi

5.3.1. Rekomendasi Akademis

Secara akademis, penelitian ini hanya memfokuskan pada peranan strategis humas pemerintah dalam program kampanye sosial pada program keluarga harapan (PKH) yang secara struktural posisi humas tidak langsung di bawah pimpinan dan tidak termasuk pada top manajemen, sehingga humas tidak dilibatkan dalam rapat perencanaan, implementasi, dan evaluasi program. Dengan demikian, penelitian selanjutnya dapat dilakukan pada organisasi pemerintahan yang posisi humasnya berada di bawah pimpinan langsung dan memiliki keterlibatan dalam rapat perencanaan, implementasi, dan evaluasi program bersama pimpinan organisasi.

5.3.2. Rekomendasi Praktis

Secara umum melalui penelitian ini ditemukan beberapa hal yang harus ditingkatkan oleh humas dan organisasi dapat menyesuaikan peran humas dalam pelaksanaan program dan organisasi, sehingga dapat meningkatkan kinerja humas untuk mencapai tujuan organisasi.

1. Secara aspek hubungan media, melalui penelitian ini diketahui bahwa beberapa produk hubungan media yang dibuat Humas cenderung normatif, misalnya siaran pers. Terdapat intruksi dari pimpinan yang tidak selaras dengan tugas kehumasan atau komunikasi Kementerian, sering terjadinya tumpang tindih tugas dan fungsi dengan staff menteri dan direktorat terkait sehingga kinerja humas secara ideal tidak tampak pada Biro Humas Kementerian Sosial. Oleh karena itu, sebaiknya pimpinan meningkatkan pemahaman mengenai kehumasan sehingga dapat mendukung kinerja humas.

2. Secara aspek pelaporan publik, melalui penelitian ini diketahui bahwa Biro Humas baru saja memperbarui tampilan website, sehingga informasi-informasi yang dibutuhkan publik belum seluruhnya tersedia. Perlu kerjasama seluruh direktorat dan Biro Humas dalam menyediakan informasi tersebut secara proaktif dan lengkap serta perlunya penambahan SDM yang berkualitas untuk mendukung kinerja Kementerian.
3. Secara aspek respon kepada publik, melalui penelitian ini diketahui humas telah melaksanakan pelayanan publik dengan baik, namun terdapat kendala seperti kurangnya SDM yang berkualitas dalam merespon semua tanggapan publik secara cepat dan tepat dengan tidak menimbulkan pertanyaan kembali. Maka dari itu, perlunya peningkatan SDM dan pengetahuan humas dalam menanggapi respon dari publik.
4. Secara aspek penjangkauan publik, melalui penelitian ini diketahui bahwa humas tidak dilibatkan secara langsung dalam tahap perencanaan, implementasi, dan evaluasi program PKH, kondisi ini merupakan kondisi yang tidak ideal dalam peran humas pemerintah, sebab humas harus berada tepat di leher organisasi yaitu di bawah pimpinan. Posisi ini akan memudahkan humas untuk berkomunikasi langsung dengan pimpinan, memberikan masukan atau informasi, dan dapat terlibat langsung dalam rapat pimpinan organisasi dalam pengambilan keputusan. Sebab, humas merupakan pintu gerbang organisasi dengan publiknya, maka hal-hal yang berurusan dengan publik tentu diketahui oleh humas yang dapat menginventarisasi dan memobilisasi urusan publik kepada tingkat pimpinan organisasi untuk dirumuskan dan dibuat kebijakan bersama yang menguntungkan organisasi di mata publik. Oleh karena itu, perlunya reformasi birokrasi di tingkat pemerintahan agar dapat melaksanakan tugas dan fungsi yang ideal berdasarkan perannya.
5. Secara aspek meningkatkan dukungan publik, melalui penelitian ini diketahui bahwa humas hanya sebatas mengawal dan memfasilitasi dari sisi pemberitaan, publikasi dan sosialisasi. Humas tidak diberikan ruang untuk terlibat langsung kepada masyarakat dalam meraih dukungan publik

secara peran humas yang ideal. Untuk itu diperlukan keleluasaan ruang kepada humas dalam meningkatkan dukungan publik, sebab humas menjadi mata dan telinga organisasi kepada publiknya

Berdasarkan poin-poin diatas, maka perlunya peningkatan kapasitas (*capacity building*) SDM menjadi hal yang mutlak dilakukan. Mengingat kualitas dari SDM yang dimiliki oleh Kementerian Sosial masih kurang mumpuni dan bisa dikatakan belum mencapai kata ideal. Peningkatan kapasitas (*capacity building*) dapat melalui berbagai cara misalkan melalui pelatihan-pelatihan berbasis kompetensi pembinaan karir, dengan cara demikian diharapkan dapat meningkatkan performa SDM di dalam organisasi agar dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan apa yang menjadi tugas dan fungsi sebagai seorang humas pemerintahan. Sementara itu, perlunya reformasi birokrasi yang dapat memberikan keleluasaan seorang humas dalam mengambil sebuah tanggungjawab dan keputusan, karena bagaimanapun humas adalah mata, telinga, dan mulut sebuah organisasi yang dapat meningkatkan citra organisasi itu sendiri khususnya Kementerian Sosial.