JURNAL RISET KOMUNIKASI
Vol. 15 No. 2 Desember 2024
P-ISSN 2087-7463
E-ISSN 2686-4754
DOI : 10.31506/JRK..V15i1.27589

IMPLEMENTASI FUNGSI KEHUMASAN DALAM DISTRIBUSI INFORMASI PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN YOSOWILANGUN KOTA LUMAJANG

Adela Rahmah Ananta [1]
[1]Universitas Muhammadiyah Jember (Ilmu Komunikasi)
Email: adelaanantaaa@gmail.com

Kata kunci :
Humas, Kecamatan, Komunikator, Layanan Publik, Citra

Abstrak

Hubungan Masyarakat (Humas) merupakan sebuah bidang atau proses yang mengelola dan memfasilitasi komunikasi antara suatu entitas (seperti organisasi, pemerintah, atau individu) dengan masyarakat luas. Peran Humas meliputi penyampaian informasi secara jelas dan akurat kepada publik, membangun suatu hubungan baik dan saling menguntungkan antar entitas tersebut dengan masyarakat, serta menjaga dan memperbaiki citra atau persepsi yang dimiliki oleh entitas tersebut di mata masyarakat. Bagian Humas Kecamatan Yosowilangun Kota Jember memfokuskan upayanya pada pelayanan kepada masyarakat sehari-hari. Peran Humas sangat penting dalam memastikan informasi mengenai berbagai layanan publik tersebar efektif kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengeksplorasi strategi dan praktik Humas dalam menyampaikan informasi tersebut. Tujuan dari penelitian ini untuk menyelidiki fungsi kehumasan dalam menyebarkan dan mendistribusikan informasi mengenai layanan publik di wilayah tersebut, sambil mengevaluasi hubungan yang terjalin antara Humas, masyarakat, dan pemerintah. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwasanya implementasi kehumasan berfungsi sebagai komunikator (Communicator) yang efektif, pembangun hubungan (Relationship) yang baik, dan pengelola citra untuk memperkuat interaksi positif antara pemerintah daerah dengan masyarakat di Kecamatan Yosowilangun Kota Jember.

Keywords :
Public Relations, District, Communicator, Public Services, Image

Abstract

Public Relations (PR) is a field or process that manages and facilitates communication between an entity (such as an organization, government, or individual) and the general public. The role of PR includes delivering clear and accurate information to the public, building mutually beneficial relationships between the entity and the public, and maintaining or improving the entity's image or perception in the eyes on the public. The Public Relations Division of Yosowilangun District, Jember City focuses its efforts on daily public service. PR plays a crucial role in ensuring that information about various public services is effectively disseminated to the public. This study employs a qualitative approach to explore PR strategies and practices in communicating this information. The research aims to explore and examine the role of PR in depth in the disseminating information about public services in that area, while evaluating the relationships between PR, the community, and the government. The findings indicate that PR serves as an effective communicator, builds strong relationships, and manages the image to strengthen positive interactions between the local government and the community in Yosowilangun District, Jember City.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah fundamental dalam administrasi publik. Kualitas pelayanan publik menjadi kriteria utama dalam menilai efektivitas administrasi, baik di tingkat nasional maupun lokal. Tata kelola yang baik ditandai dengan pelayanan publik yang memenuhi kebutuhan masyarakat. Kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh mutu layanan yang langsung mempengaruhi persepsi mereka terhadap efisiensi pelayanan yang sudah diberikan. Tingkat kepuasan dari masyarakat merupakan indikator utama keberhasilan penyelenggara pelayanan publik. (Hayat,dkk,. 2018)

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumen atau PPID, memiliki peran menjadi pengelola serta perantara dokumen yang dimiliki oleh instansi publik, sesuai dengan Undang-Undang mengenai transparansi informasi publik Nomor 14 pada tahun 2008. PPID berperan dalam menyediakan akses yang lebih mudah bagi masyarakat untuk mengajukan permohonan informasi melalui satu saluran tunggal. Pejabat Pembantu Pengelola Informasi dan Dokumentasi atau disingkat PPID adalah posisi yang dipegang oleh individu yang bertanggung jawab atas fungsi dan tugas sebagai PPID di unit organisasi daerah di tingkat pemerintahan daerah.

Rosady Ruslan (2007) menyatakan, Public Relations (PR) merupakan elemen krusial dalam implementasi good governance. Artinya, PR mendorong akses dan transparansi dalam mendapatkan informasi terkait administrasi publik, termasuk kebijakan, proses pembuatan kebijakan, implementasi, dan hasilnya. PR berperan sebagai fasilitator komunikasi yang menghubungkan dan menyebarkan informasi tentang pembangunan nasional kepada masyarakat umum.

Keith Butterick (2012) mendefinisikan Public Relations (PR) sebagai fungsi dari manajemen khusus yang membantu dalam memperbaiki dan menjaga sistem komunikasi, memperkuat pemahaman dan kerjasama antara kelompok atau organisasi dan masyarakatnya, mengelola isu-isu dan tantangan yang timbul, serta mendukung manajemen dalam menyediakan informasi dan merespons opini publik secara kontinu. PR juga memiliki peran penting dalam mengartikulasikan dan menekankan Pemerintah memiliki tanggung jawab

untuk memenuhi kebutuhan publik, mendukung pengelolaan dan pemanfaatan perubahan secara efektif, serta berperan sebagai penanda atau sistem peringatan dini untuk mengantisipasi dan menangani tren serta penggunaan yang tidak diinginkan. Hal ini didasarkan pada riset yang dapat dipercaya dan prinsip etika dalam komunikasi.

Kecamatan Yosowilangun, yang terletak di Kota Lumajang, adalah salah satu kecamatan yang menyediakan berbagai layanan publik. Pemerintah Kecamatan Yosowilangun telah mengambil langkah-langkah konkret untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Upaya ini mencakup optimalisasi sumber daya utama, khususnya dalam hal pelayanan perizinan.

Dalam penelitiannya Moenir (1998) menyatakan, pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok dengan mengikuti prosedur, sistem, dan cara tertentu untuk memenuhi kepentingan dari masyarakat berdasarkan hak-hak mereka. Sementara itu, Gortner dan kawan-kawan (1987) Pelayanan publik dapat digambarkan sebagai rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh lembaga publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dari definisi ini, kita dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilaksanakan oleh kelompok atau birokrasi dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Dari pandangan tersebut, dapat ditarik dikatakan bahwa peran humas melibatkan upaya menciptakan hubungan yang positif dengan masyarakat, di mana setiap bentuk komunikasi yang dilakukan direncanakan secara matang. Seorang praktisi humas harus memiliki pemahaman mendalam tentang bagaimana membentuk hubungan yang baik melalui berbagai segmen masyarakat, termasuk kelompok ataupun individu secara efektif.

Dalam konteks pemerintahan, mengontrol aliran informasi yang masuk dan keluar sangat krusial karena dapat mempengaruhi reputasi dan keberadaan di mata masyarakat. Pada pidato di apel pagi bulan Februari 2023, Camat Yosowilangun menguraikan bahwa "Saat ini, digitalisasi merupakan solusi yang diandalkan. Dengan adanya sebuah sistem informasi mengenai daerah di Yosowilangun, saya berharap masyarakat dapat menerima informasi dengan cepat dan juga informasinya

akurat. Selain itu, sistem ini diharapkan dapat meningkatkan transparansi serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat, sehingga layanan publik dapat berjalan lebih efektif dan efisien."

Komunikasi berperan sebagai jembatan antara pemerintah dan masyarakat dalam menyediakan informasi publik, serta sebagai dukungan bagi UKM di wilayah Yosowilangun untuk memulihkan ekonomi setelah pandemi Covid-19. Upaya digitalisasi ini diharapkan tidak hanya meningkatkan efisiensi pelayanan publik tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah setempat. Kecamatan Yosowilangun adalah salah satu kecamatan di Kota Jember, Jawa Timur. Kecamatan Yosowilangun, yang berada di Kabupaten Lumajang, Provinsi Jawa Timur, Indonesia, adalah daerah yang memiliki potensi pariwisata yang menarik, terutama di sekitar Pantai Wotgalih dan Meleman yang memukau. Di Meleman, tambak udang menjadi salah satu sumber penghasilan utama bagi sebagian penduduk, selain dari kegiatan budidaya ikan. Secara administratif, Kecamatan Yosowilangun meliputi luas wilayah 81,30 km2 dengan populasi sekitar 60.055 jiwa yang tersebar di 12 desa.

Sebagai instansi pemerintah, Kecamatan Yosowilangun menyediakan berbagai layanan bagi masyarakat. Pemerintah Daerah Yosowilangun telah mengambil langkah konkret untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Langkah-langkah ini meliputi pengembangan sumber daya utama, terutama dalam bidang perizinan pelayanan.

Gambar 1. Bagan Struktur Organisasi Kecamatan Yosowilangun

Kecamatan Yosowilangun memiliki tanggung jawab untuk memperkuat program kerja melalui fungsi kehumasan. Tanggung jawab ini mencakup upaya membangun reputasi positif Pemerintah Kecamatan Yosowilangun, merespons dan mewujudkan aspirasi dari masyarakat, serta membangun serta menjaga kepercayaan masyarakat. Selain itu, Humas juga bertugas untuk

menyosialisasikan kebijakan dan program pemerintah.

Lebih dari sekadar menginformasikan kebijakan dan program pemerintah, peran sebagai Humas juga mencakup membangun, menjaga, dan mengembangkan hubungan dengan berbagai kelompok masyarakat dan media. Setiap kegiatan, program, dan kebijakan pemerintah di bidang pendidikan, sosial, kesehatan, dan seni budaya selalu diinformasikan melalui berbagai platform seperti media sosial, surat kabar, spanduk, dan situs web yang dikelola oleh Kecamatan Yosowilangun. Melalui upaya ini, diharapkan masyarakat dapat lebih mudah mengakses informasi dan berpartisipasi dalam program-program pemerintah.

Dari hasil temuan awal penelitian, ditemukan beberapa fenomena di Kantor Kecamatan Yosowilangun Kota Jember. PPID di kantor tersebut belum optimal dalam memengaruhi persepsi masyarakat. Organisasi masyarakat di Kota Jember, bersama dengan mahasiswa dan pemuda, sering mengadakan diskusi tentang isu-isu dari kebijakan publik yang kurang dan belum memuaskan tersosialisasi di masyarakat. Lain hal dari itu, kemampuan unit kecamatan dalam membangun *relationship* yang harmonis dan saling percaya antar instansi dan organisasi di Kota Lumajang masih belum mencapai potensi maksimal, dan terkadang dimanfaatkan untuk kepentingan individu daripada untuk kebaikan bersama.

Berdasarkan dari latar belakang yang ada, penulis bermaksud memberikan sebuah penelitian dengan judul "Implementasi Fungsi Kehumasan Dalam Distribusi Informasi Pelayanan Publik di Kecamatan Yosowilangun Kota Lumajang". Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam memperbaiki strategi komunikasi dan membangun hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan juga masyarakat, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik di kecamatan tersebut.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh lembaga publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Moenir, 1998; Gortner, dkk., 1987). Aktivitas ini melibatkan prosedur,

sistem, dan cara tertentu untuk memberikan layanan yang sesuai dengan hak-hak masyarakat.

Teori Public Relations

Rosady Ruslan (2007) menyatakan bahwa PR dalam konteks pemerintahan memiliki beberapa fungsi utama:

1. **Communicator**: PR bertindak sebagai perantara antara pemerintah dan masyarakat, menyampaikan informasi yang akurat dan relevan.
2. **Relationship**: PR membangun hubungan yang baik dengan masyarakat untuk memperkuat kepercayaan dan kerjasama.
3. **Image Formation**: PR berperan dalam membentuk citra positif pemerintah di mata masyarakat melalui komunikasi yang efektif dan transparan.

Keith Butterick (2012) menambahkan bahwa PR membantu manajemen dalam mengelola komunikasi secara kontinu dan responsif terhadap opini publik, mendukung pengelolaan perubahan, serta berfungsi sebagai sistem peringatan dini untuk mengantisipasi tren dan isu yang mungkin timbul.

Dalam konteks Kecamatan Yosowilangun, PR berperan penting dalam mendistribusikan informasi mengenai pelayanan publik dan meningkatkan kualitas layanan. Berdasarkan penelitian Moenir (1998) dan Gortner, dkk. (1987), pelayanan publik di kecamatan ini melibatkan upaya optimalisasi sumber daya dan penerapan sistem informasi yang akurat dan transparan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dalam metodologi penelitiannya. Penelitian dilakukan di Kecamatan Yosowilangun, yang merupakan lokasi utama penelitian ini. Tapatnya di, Jl. Krajan No.87, Jombang, Yosowilangun Lor, Kabupaten Lumajang, Jawa Timur, Indonesia. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada relevansi tugas dan beberapa kegiatan yang menampilkan dan menggambarkan implementasi fungsi kehumasan dalam distribusi informasi pelayanan publik di Kecamatan Yosowilangun.

Dalam penelitian ini, digunakan pendekatan kualitatif sesuai dengan Sugiyono (2017), yang melibatkan pengumpulan data melalui wawancara tentang pelaksanaan fungsi kehumasan dalam penyebaran informasi mengenai pelayanan publik di Kecamatan Yosowilangun.

Penelitian ini menggunakan jenis deskriptif kualitatif, yang memiliki tujuan untuk menggambarkan fenomena yang terjadi pada objek penelitian dan membandingkan fakta-fakta yang ditemukan selama penelitian, serta menyimpulkan berdasarkan hasil temuan tersebut.

Data utama didapatkan dari wawancara langsung dengan berbagai informan yang menjadi telah subjek penelitian, terkait dengan Implementasi Fungsi Kehumasan dalam Distribusi informasi pelayanan publik di Kecamatan Yosowilangun. Data sekunder didapatkan dari sumber lain selain data utama, seperti dokumen, artikel, dan informasi lain yang relevan dengan penelitian mengenai peran Humas dalam penyebaran informasi pelayanan publik di Kecamatan Yosowilangun. Informan dalam penelitian ini adalah individu yang memiliki pemahaman mendalam tentang situasi dan kondisi yang berkaitan dengan topik penelitian. Mereka merupakan tokoh-tokoh kunci yang dapat memberikan informasi yang akurat mengenai subjek penelitian. Secara organisasional, mereka tergabung dalam bagian hubungan masyarakat yang mencakup, Sekretaris Kecamatan (SEKCAM),

(1) PPID Kecamatan Yosowilangun,
(2) dan masyarakat setempat.

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Metode krusial untuk memastikan akurasi dan ketelitian informasi yang diperoleh. Teknik-teknik yang digunakan mencakup wawancara langsung dengan responden serta pengumpulan dokumen resmi terkait. Teknik wawancara melibatkan percakapan formal atau informal untuk mengumpulkan informasi yang lebih spesifik. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk mengumpulkan informasi yang relevan dengan topik penelitian serta berpotensi memberikan dampak yang positif bagi masyarakat di sekitar lokasi penelitian. Teknik dokumentasi merupakan kombinasi antara observasi kualitatif dan temuan dari wawancara. Dokumentasi melibatkan pencatatan peristiwa yang terjadi serta pengumpulan dokumen penting seperti artikel, laporan, dan peraturan perundang-undangan yang mendukung penelitian. Observasi langsung di lokasi penelitian juga dilakukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam

tentang dinamika serta konteks yang ada dalam kajian ini.

Proses analisis data melibatkan pengambilan dan pengumpulan informasi secara sistematis dari observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang hal-hal yang relevan. Menurut Sugiyono (2019), ada tiga tahap dalam analisis data: pengumpulan data melalui wawancara, reduksi data, dan penyusunan informasi. Wawancara dengan sumber informasi menyediakan data yang terperinci dan akurat mengenai studi kasus yang sedang diteliti. Informasi yang beragam yang diperoleh perlu diolah dan diorganisir secara hati-hati. Proses reduksi data diperlukan untuk menghasilkan informasi yang lebih mendalam dan relevan. Setelah data dikumpulkan dan direduksi, langkah selanjutnya adalah menyusun informasi tersebut menjadi laporan penelitian yang sistematis dan mudah dipahami. Laporan ini kemudian akan dianalisis lebih lanjut untuk menarik kesimpulan dan rekomendasi yang bermanfaat bagi peningkatan implementasi fungsi kehumasan dalam mendistribusikan informasi pelayanan publik di Kecamatan Yosowilangun.

Hasil dari penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam memperbaiki strategi komunikasi dan meningkatkan kualitas hubungan antara pemerintah dan Masyarakat, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik di kecamatan tersebut. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi acuan bagi peneliti lain yang tertarik dalam bidang yang sama, serta bagi praktisi Humas dalam mengembangkan praktik-praktik terbaik dalam bidang komunikasi dan pelayanan publik.

PEMBAHASAN

A. HASIL

Secara keseluruhan, humas merupakan upaya strategis dalam mengelola komunikasi dan distribusi informasi organisasi kepada masyarakat untuk menjaga reputasi organisasi tersebut. Peran humas sangat penting untuk memastikan bahwasannya pesan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan tujuan dari organisasi, sehingga dapat membangun hubungan dan saling percaya antara organisasi dan masyarakat.

Dalam prakteknya, kegiatan humas memfokuskan pada aspek-

aspek tertentu, termasuk menentukan jenis informasi yang perlu disampaikan, cara penyusunan informasi, teknik penyampaian informasi, serta media yang difungsikan untuk mendistribusikan informasi - informasi tersebut.

1. Peran *Comuunicator*

Komunikasi diawali dari upaya sungguh-sungguh dalam membangun kepercayaan antara komunikator dan publiknya, menciptakan suasana yang penuh keyakinan dan saling menghormati. Ini sangat krusial karena memastikan informasi yang disampaikan dapat dipahami dan diterima dengan baik oleh masyarakat. Tahap pengumpulan data merupakan kunci utama dalam pelaksanaan penelitian ini untuk memastikan data yang diperoleh valid dan relevan dengan kondisi lapangan. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi, yang secara kolektif memberikan gambaran komprehensif terhadap fenomena yang diteliti.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Skretaris Kecamatan Yosowilangun tentang perannya sebagai komunikator, terungkap bahwa mereka secara konsisten memberikan pelayanan informasi yang akurat. Dalam konteks penyebaran informasi, kecamatan tersebut aktif menyebarkan informasi dengan cepat baik melalui interaksi langsung maupun melalui media.

> *"Sebagai bagian dari fungsi komunikasi, pihak kecamatan kami secara konsisten menyediakan informasi yang akurat kepada masyarakat. Kami berupaya menjangkau masyarakat dengan cepat melalui berbagai cara, baik langsung maupun melalui berbagai platform media. Ini menunjukkan dedikasi kami dalam meningkatkan layanan publik bagi masyarakat, terutama di Kecamatan Yosowilangun ini."* (Hasil wawancara Edi Sunaryo, 1 Juli 2024)

Hal ini menunjukkan komitmen mereka dalam memberikan layanan publik kepada masyarakat, terutama di Kecamatan Yosowilangun.

2. Peran *Relationship*

Kerjasama adalah bentuk kolaborasi antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan atau target yang telah direncanakan dan

disepakati bersama. Di dalam konteks institusi atau organisasi, kerjasama tim menjadi suatu keharusan untuk mencapai kesuksesan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Kolaborasi dalam tim tidak hanya memperkuat energi dan motivasi individu-individu yang terlibat, tetapi juga memfasilitasi komunikasi yang lancar dan perasaan tanggung jawab terhadap tugas masing-masing anggota tim.

Gambar 2. Pembagian Tugas Struktur Internal Kecamatan Yosowilangun (1)

Gambar 3. Pembagian Tugas Struktur Internal Kecamatan Yosowilangun (2)

Mereka bekerja sama dengan masyarakat untuk memastikan bahwa setiap langkah yang diambil dapat memberikan manfaat langsung bagi mereka. Dengan demikian, kerjasama tim yang efektif akan menghasilkan koordinasi yang baik, meningkatkan produktivitas, dan membangun hubungan yang solid di antara anggota tim.

> *"Sarana yang tersedia di kantor kecamatan ini, terutama dalam konteks penyebaran informasi, melibatkan PPID sebagai pengelola informasi utama dari semua kegiatan yang dilakukan oleh Camat Yosowilangun. Setiap kali ada keacara sosialisasi atau rapat menyampaikan informasi, kami selalu melibatkan tokoh dari masyarakat, Polsek Yosowilangun, serta semua kepala desa di Kecamatan Yosowilangun. dan masyarakat secara luas."* (Hasil Wawancara Edy Sunaryo, 1 Juli 2024)

Berdasarkan hasil wawancara, semua kegiatan yang dikelola oleh Bagian Humas Kecamatan Manggala, termasuk PPID, menunjukkan kolaborasi yang erat antara berbagai sub-bagian dalam menangani dan memecahkan berbagai tantangan untuk mencapai tujuan, khususnya dalam hal menyebarkan informasi pelayanan publik di Kecamatan Yosowilangun, Kabupaten Lumajang. Kolaborasi ini tidak hanya memperkuat efektivitas operasional, tetapi juga meningkatkan kualitas

layanan yang diberikan kepada masyarakat secara keseluruhan.

3. Peran Membentuk Citra

Citra dalam Humas merupakan elemen krusial dalam menentukan kesuksesan interaksi masyarakat. Berbicara tentang fungsi Humas tidak dapat dilepaskan dari pengelolaan opini publik. Fokus utama dan tujuan dari Humas adalah untuk memastikan citra pemerintah yang diwakilinya tetap positif di mata publik, dengan pendekatan yang saling menguntungkan. Poin ini disorot dalam wawancara penulis dengan informan terkait.

"Saat ini, kami dengan senang hati memberikan pelayanan yang memuaskan dan menciptakan kenyamanan bagi masyarakat. Kami meyakini hal tersebut adalah prioritas utama kami sebagai pelayan pemerintah yang bertanggung jawab untuk memberikan yang terbaik dalam setiap interaksi dengan publik." (Hasil wawancara Edy Sunaryo, 1 Juli 2024)

Hasil wawancara menunjukkan bahwa Dinas Kecamatan Yosowilangun aktif Memperkuat relasi untuk membangun citra yang baik di masyarakat. Penting bagi publik untuk menerima informasi yang akurat dan transparan sehingga dapat memahami dengan jelas situasi yang sebenarnya. Dalam pelayanannya, mereka menganggap penting untuk memberikan gambaran yang sesuai dengan realitas, sebagaimana prinsip bahwa tamu adalah raja dalam konteks layanan publik.

B. PEMBAHASAN

Dalam bagian metode penelitian ini, dijelaskan bahwa penelitian Pendekatan kualitatif digunakan dengan pendekatan deskriptif. Metode kualitatif. seperti yang diungkapkan oleh Deddy Mulyana (2017) dalam bukunya tentang Metodologi Penelitian kualitatif tidak bergantung pada prinsip numerik, logika matematis atau bukti statistik. Fokus utama penelitian ini adalah memahami dan menggambarkan perilaku dari manusia serta menganalisa karakteristiknya. Bukan hanya mengukurnya secara kuantitatif. Pendekatan ini memberikan pemahaman mendalam mengenai konteks dan makna yang terkandung dalam fenomena yang diteliti.

Humas memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang transparan, memfasilitasi akses informasi publik terkait kebijakan, proses pembuatannya, pelaksanaannya, dan pencapaian hasilnya. Menurut Rosady Ruslan (2007) dalam bukunya "Etika Humas," humas diartikan sebagai sarana atau alat untuk memfasilitasi interaksi dan menyampaikan informasi perihal isu-isu pembangunan negara pada masyarakat umum. Dengan demikian, humas tidak hanya mengelola komunikasi, tetapi juga membangun kepercayaan serta menjaga integritas organisasi di mata publik.

Pendapat tersebut dapat dimaknai sebagai pandangan bahwa humas merupakan proses dan progress komunikasi antara pemerintah dan juga masyarakat, dengan tujuan menyampaikan informasi yang dapat dipercaya dan akurat kepada seluruh masyarakat. Peneliti memilih untuk mengadopsi teori Rosady Ruslan, yang menekankan peran dan etika dalam praktik public relations (PR).

Pandangan tentang bagaimana humas memainkan perannya dalam distribusi informasi pelayanan publik di Kecamatan Yosowilangun, Kota Lumajang, dipengaruhi oleh berbagai indikator. Seluruh individu dalam masyarakat memiliki sudut pandang yang berbeda terhadap konsep peran humas di kecamatan Yosowilangun, yang mencakup evaluasi positif dan negatifnya.

Setiap individu memiliki hak untuk mengkritik sistem yang diterapkan di Kecamatan Yosowilangun, termasuk para ulama yang juga memiliki pandangan dan pendapat mereka sendiri mengenai fungsi kehumasan dalam penyebaran informasi tentang layanan publik saat ini. Dengan melibatkan berbagai perspektif ini, dapat diharapkan adanya upaya kolektif untuk meningkatkan transparansi dan efektivitas komunikasi antara pemerintah dan seluruh masyarakat di Kecamatan Yosowilangun.

Dari hasil penelitian yang dilakukan, terlihat bahwa setiap pengelola administrasi di kantor kecamatan memiliki perspektif yang berbeda-beda. Dari setiap sudut pandang yang mereka sampaikan sangat baik dan memiliki nilai yang berharga. Mereka menyatakan bahwa proses pengurusan surat kadang-kadang kompleks dan memerlukan

peningkatan dalam penyampaian informasi untuk memudahkan pemahaman masyarakat.

Mereka juga mencatat adanya kekurangan dalam sosialisasi mengenai urusan politik di Kecamatan Yosowilangun, yang menyebabkan kurangnya kepercayaan antara masyarakat dan pemerintah kecamatan. Hal ini menunjukkan pentingnya upaya untuk meningkatkan transparansi dan komunikasi dalam membangun hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat setempat.

Beberapa responden menyatakan harapan mereka, terutama masyarakat, untuk adanya memberi sosialisasi yang lebih jelas dan juga terbuka, serta memperkuat kepercayaan antara organisasi pemerintahan dan masyarakat. Namun, tidak semua bagian dari wilayah ini mencapai standar optimal dalam hal ini. Satu pendapat sejalan dengan hasil penelitian, yaitu bahwa penting untuk menyediakan informasi yang tepat dan transparan serta memberikan pelayanan publik yang efektif kepada masyarakat.

Dalam teori dari Rosady Ruslan yang dikemukakannya, mengenai Implementasi Fungsi Kehumasan dalam Distribusi Informasi Pelayanan Publik di Kecamatan Yosowilangun Kota Malang, dipahami dengan baik posisi dan tugas PPID pembantu di kecamatan Yosowilangun serta strategi untuk mengatasi tantangan dalam menyampaikan informasi kepada publik baik melalui langsung ataupun melalui berbagai media. Rosady Ruslan (2007) menjelaskan beberapa fungsi utama humas:

1. Sebagai (*Communicator)* atau sebagai perantara antara organisasi atau lembaga yang diwakilinya dengan masyarakat.
2. Membina hubungan *(relationship)*, yaitu upaya untuk memelihara dan memperkuat relasi yang baik antara organisasi dan masyarakat.
3. Membentuk citra yang baik, dengan tujuan untuk menciptakan persepsi yang positif terhadap organisasi atau juga lembaganya.

1. Peran *Communicator*

Menurut Rosady Ruslan (2007), dalam perannya sebagai komunikator, kehumas, termasuk PPID, bertugas

sebagai jembatan antara pemerintah dan masyarakat serta antara organisasi atau lembaga yang mewakili kepentingan publik. Namun, hasil penelitian lapangan yang diperoleh peneliti menunjukkan bahwa di kecamatan ini, PPID mengakui bahwa komunikasi memegang peranan penting dalam memahami kondisi masyarakat serta menerima masukan dari mereka mengenai kebutuhan informasi.

Dengan demikian, penelitian ini menegaskan relevansi konsep humas sebagai communicator seperti yang dijelaskan oleh Rosady Ruslan dalam konteks penerapan di lapangan, terutama dalam mengelola informasi publik. Hal ini menunjukkan betapa vitalnya peran humas dalam membangun jembatan komunikasi yang efektif antara pemerintah dan masyarakat, yang pada gilirannya dapat meningkatkan partisipasi dan kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintahan.

2. Peran *Relationship*

Menurut Rosady Ruslan (2007), membangun hubungan adalah usaha untuk menjalin hubungan yang baik dan saling mendukung dengan berbagai pihak masyarakatnya. Dari temuan lapangan, peran humas, termasuk PPID, dalam membangun hubungan di Kecamatan Yosowilangun dianggap penting untuk memastikan saluran komunikasi yang efektif dan membangun kepercayaan yang kokoh antara pemerintah dan masyarakat. Namun, menurut peneliti, hubungan tersebut belum mencapai harmonisasi yang optimal di kecamatan ini, terutama dalam hal membangun relasi yang baik. Berdasarkan wawancara dengan pihak kecamatan, PPID masih memberikan informasi yang kurang detail mengenai jenis kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah kecamatan Manggala.

Dalam konteks pelayanan publik, kepentingan masyarakat menjadi fokus utama pihak kecamatan, meskipun tidak semua penerima informasi merasakan manfaatnya. Sebagai contoh, dalam kegiatan sosialisasi tentang program-program pemerintah atau dalam kegiatan komunitas lain yang diselenggarakan oleh kecamatan. Hasil penelitian ini menunjukkan relevansi evaluasi terhadap setiap aktivitas dalam membangun relationship sebagai salah satu indikator kinerja humas.

3. Peran Membangun Citra

Menurut Rosady Ruslan (2007), peran humas berusaha untuk menciptakan citra positif bagi organisasi atau lembaganya dengan cara efektif mengelola komunikasi dan interaksi dengan publik. Sebagai bagian dari pemerintahan, mereka bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi yang akurat dan dapat dipercaya, serta memberikan klarifikasi terhadap informasi yang salah atau hoax. Berdasarkan dari hasil penelitian lapangan yang telah dilakukan, setiap penyebaran informasi dari pihak kecamatan di Kecamatan Yosowilangun benar-benar difilter dengan cermat sebelum disebarkan, dan setiap kegiatan yang dilakukan oleh kecamatan ini diumumkan secara tepat waktu dan terbaru. Temuan ini diperkuat oleh analisis media serta wawancara peneliti dengan semua staf PPID di kecamatan tersebut. Hal ini menunjukkan relevansi hasil penelitian terhadap konsep pembangunan citra humas menurut Rosady Ruslan.

SIMPULAN

Setelah meneliti berbagai bab sebelumnya dan data yang dikumpulkan dari kantor Kecamatan Yosowilangun, penulis sampai pada kesimpulan sebagai berikut mengenai Implementasi Fungsi Kehumasan dalam Distribusi informasi pelayanan publik di Kecamatan Yosowilangun, Kota Lumajang.

Sebagai komunikator, dari hasil penelitian ini terlihat bahwa komunikasi memiliki peran kunci dalam menyebarkan informasi secara efektif, baik melalui surat resmi maupun melalui berbagai saluran media yang tersedia untuk mencapai masyarakat luas.

Membangun hubungan, usaha untuk meningkatkan kerjasama telah dilakukan secara efektif. Kolaborasi ini bertujuan untuk memengaruhi kebijakan pemerintah agar sesuai dengan aspirasi masyarakat yang mereka perjuangkan.

Menyusun Citra Organisasi, langkah-langkah untuk membangun citra Humas telah dilakukan secara konsisten. Hal ini bertujuan untuk menjalin hubungan yang positif dengan publik, Sehingga informasi yang disampaikan dapat dengan jelas dan akurat dipahami oleh masyarakat.

Dalam aspek sebagai komunikator, Humas Kecamatan Yosowilangun terbukti mampu menyampaikan informasi dengan jelas dan akurat kepada publik. Hal ini terlihat dari dedikasi mereka dalam memastikan bahwa pesan-pesan yang disampaikan terkait kegiatan pemerintah dapat diterima dengan baik oleh masyarakat. Melalui berbagai teknik komunikasi yang mereka gunakan, seperti media cetak dan digital, mereka berhasil menciptakan akses yang lebih mudah dan inklusif bagi masyarakat untuk mengakses informasi terbaru.

Sebagai pembangun hubungan, Humas Kecamatan Yosowilangun telah menunjukkan kemampuan dalam menjalin kolaborasi yang erat dengan berbagai stakeholder lokal, termasuk tokoh masyarakat, kepala desa, dan instansi lainnya. Kolaborasi ini tidak hanya memperkuat jaringan komunikasi, tetapi juga meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam sebuah proses pengambilan dari keputusan dan juga implementasi kebijakan publik. Hubungan yang baik ini menjadi kunci dalam membangun kepercayaan dan mendukung keberhasilan program-program pelayanan publik di wilayah tersebut.

Sebagai pengelola citra, Humas Kecamatan Yosowilangun berperan dalam menjaga dan meningkatkan reputasi pemerintah daerah di mata publik. Mereka secara aktif memastikan bahwa setiap interaksi dengan masyarakat memberikan kesan positif dan membangun persepsi yang baik terhadap kinerja pemerintah. Dengan demikian, praktik Humas tidak hanya memusatkan perhatian pada penyampaian informasi, akan tetapi juga pemeliharaan dan perbaikan citra organisasi dalam jangka panjang.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa peran Humas sangat krusial dalam konteks pelayanan publik di Kecamatan Yosowilangun, Kota Jember. Dengan memanfaatkan strategi komunikasi yang tepat dan membangun hubungan yang solid dengan masyarakat, Humas mampu memperkuat interaksi positif antara pemerintah daerah dan masyarakat. Harapannya, hasil penelitian ini bisa menjadi acuan untuk meningkatkan praktik Humas yang lebih baik dalam mendukung transparansi, partisipasi publik, dan efektivitas layanan publik di tingkat lokal.

DAFTAR PUSTAKA

Afdhal (2019). Strategi Komunikasi Humas untuk Membangun Citra Positif Dalam Pemerintahan.

Agus, M. (2011). Peran Kecamatan dalam Pembangunan di Kecamatan Pitumpanua, Kabupaten Wajo. Makassar: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Amiruddin. (2019) Studi Manajemen Komunikasi Pemerintah: Pendekatan Inklusif dan Kolaboratif dalam Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Deddy Mulyana. (2005). Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: PT. Remaja Rosda Karya.

Dwiyanto, (2017). Teori Manajemen Pelayanan Publik: Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Efendy, (2002). Teori dan Praktek Ilmu Komunikasi. Jakarta: PT. Remaja Rosda Karya.

Effendy. (2002). Prinsip Humas Dalam Organisasi. Jakarta: PT. Remaja Rosda Karya.

F. Rahmadi. (1996). Public Relations dalam Humas Praktik Bisnis Swasta. Surabaya: R. Grafindo Persada.

Keith Butterick. (2012). Pengantar Public Relations: Konsep dan Implementasi. Jakarta: Rajagrafindo Persada

Kriyantono (2008). Public Relations. Banung: Predina Media Grup.

Lia M. (2020). Sistem Hubungan Masyarakat Dan Pelayanan Publik di Universitas Negeri Surabaya untuk Membangun Citra Universitas.

Rosady Ruslan. (2006). Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Rosady ruslan. (2007). Etika dan Kehumasan. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Rosady & Ruslan. (2007). Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi Antar Organisasi. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Sugiono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Bandung: Alfabeta.

Yusriadi. (2018). ReformasiDalam Birokrasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Deepublish.