

PERAN HUMAS PEMERINTAH KOTA PALU DALAM MENANGANI ISU NEGATIF MENGENAI PENANGANAN PASCA BENCANA DI KOTA PALU TAHUN 2018

Muh. Lucky Salanggon^{1*}, Sitti Murni Kaddi¹

¹ Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Tadulako
Jln. Soekarno Hatta Km. 9 Kota Palu Sulawesi Tengah

*Email: muhluckysalanggon2552@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui peran Humas pemerintah Kota Palu dalam menangani isu negatif mengenai penanganan pasca bencana di Kota Palu tahun 2018. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini berjumlah sepuluh (10) orang. Semua telah dipilih secara *purposive sampling*. Adapun teknik analisis data pada penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil analisa data yang dilakukan, diperoleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa dalam peran Humas pemerintah Kota Palu dalam menangani isu negatif mengenai penanganan pasca bencana di Kota Palu yaitu dua peran telah dilakukan Humas pemerintah Kota Palu yakni Humas sebagai fasilitator komunikasi dan Humas sebagai teknisi komunikasi. Sebagai fasilitator komunikasi yakni dengan membuka komunikasi seluas-luasnya kepada khalayak dan khususnya ke masyarakat yang terdampak bencana agar diketahui peran-peran pemerintah dalam hal ini Humas pemerintah Kota Palu dan teknisi komunikasi merupakan peran paling umum di lakukan dilapangan pasca bencana, menyiapkan segala informasi dan data-data yang akurat dan terpercaya sesuai perkembangan waktu. Agar dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat. Selanjutnya, dua peran yang tidak di lakukan yaitu peran Humas sebagai penasehat ahli dan fasilitator proses pemecahan masalah. Peran sebagai penasehat ahli belum pernah dilakukan karena keterbatasan tugas dan fungsi Humas pemerintah itu sendiri. Penasihat ahli juga peran yang jarang atau tidak dilakukan dalam Humas pemerintahan dan terakhir peran sebagai fasilitator proses pemecahan masalah merupakan peran yang tidak dilakukan Humas pemerintah Kota Palu selain penasehat ahli hal ini dikarenakan penanganan pasca bencana pada keseluruhannya merupakan kewenangan dari pemerintah pusat dan daerah kabupaten/kota sebagai fasilitatornya.

Kata Kunci: Peran; Humas Pemerintah; Penanganan Bencana

Submisi: 29 Juni 2020

Pendahuluan

Bencana alam merupakan serangkaian peristiwa alam yang terjadi akibat faktor alam atau faktor manusia yang telah menimbulkan kerusakan dan kerugian bagi kehidupan makhluk hidup terutama umat manusia baik moril maupun materil. Hingga saat ini tak ada alat secanggih apapun yang mampu memprediksi kapan terjadinya suatu bencana alam dengan pasti, namun peringatan dini dari pihak yang berwenang

harus diwaspadai. Bencana alam dapat berupa meteor jatuh ke bumi, angin puting-beliung, badai tornado, banjir, tanah longsor, gunung merapi, tsunami, gempa bumi, likuifaksi dan lain sebagainya.

Dampak bencana tentunya berpengaruh terhadap pembangunan. Capaian yang dibangun dengan susah payah memerlukan waktu lama, tiba-tiba hancur seketika terjadi bencana. Apalagi jika kapasitas pemerintah menghadapi bencana

rendah, maka dapat dipastikan dampak bencana akan besar, baik jumlah korban jiwa maupun kerugian ekonomi. Bencana alam dalam skala yang besar bisa menyusutkan kapasitas produktif yang berakibat pada kerugian finansial yang besar. Bahkan pertumbuhan pembangunan di wilayah terdampak bencana menjadi minus atau mengalami kemunduran dalam rentang waktu tertentu.

Pasca bencana, hubungan masyarakat pemerintah Kota Palu memiliki fungsi diantaranya mengedukasi, mempublikasikan kinerja pemerintah Kota Palu dalam melayani masyarakat untuk meningkatkan citra dan reputasinya, membangun jembatan sosialisasi yang baik, membangun hubungan yang menguntungkan antar *stakeholder* serta membangun kepercayaan di tengah masyarakat yang terkena bencana. Selain itu, Humas harus berupaya bagaimana untuk menjalin hubungan baik dengan media. Media merupakan publik eksternal yang menjadi sarana komunikasi antara Humas dengan publik, melalui kerjasama dengan media massa, Humas pemerintah dapat menginformasikan kepada publik mengenai kebijakan-kebijakan yang ada. Sesuai dengan fungsi Humas pada instansi pemerintah atau kedaerahan yakni bertanggung jawab menjaga citra positif instansi dan mencitrakan daerah atau tempat dimana instansi tersebut berada, serta berperan menginformasikan semua tindakan-tindakan dan kebijaksanaan yang akan atau telah dilaksanakan oleh pemerintah.

Tugas Humas pemerintah di bagi menjadi dua macam yakni ke dalam dan keluar. Hubungan ke dalam berupa koordinator dengan badan pemerintah yang lain sedangkan hubungan keluar yaitu berhadapan dengan masyarakat. Humas pemerintah di katakan sebagai mulut, mata dan telinga dari pemerintah. Humas pemerintah memberikan informasi kepada pemerintah mengenai pendapat-pendapat umum dalam masyarakat dan sebaliknya Humas pemerintah meneruskan informasi-

informasi dari pemerintah kepada masyarakat. Humas pemerintah mempunyai peran penting dalam membuka ruang bagi publik untuk mendapatkan akses informasi publik. Informasi yang disampaikan kepada masyarakat serta media bila tidak akurat, dan tepat dapat menyebabkan kebijakan pemerintah dianggap tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan tidak informatif. (Adiman, 2018:3)

Hubungan masyarakat (Humas) pemerintah bertindak sebagai garda atau corong paling terdepan pemerintah baik di pusat hingga daerah dalam membangun citra positif. Humas pemerintah tentunya berbeda dengan swasta karena pada dasarnya sama melakukan aktivitas atau pelayanan yang memiliki nilai jual positif namun perbedaannya yang paling utama tidak adanya unsur komersial meskipun sama melakukan hal publikasi, promosi, dan periklanan. Kegiatan Humas lebih menekankan pada pelayanan publik dan peningkatan pelayanan umum, kemudian Humas pemerintah mempublikasikan agar di terima oleh publik dan menjadi tolak ukur dari kinerja pemerintahan daerah tersebut. (Adiman, 2018:4)

Hasil dari kebijakan-kebijakan pemerintah daerah Kota Palu melalui peran kehumasan merupakan tolak ukur kinerja pemerintahan. Selanjutnya, tolak ukur itu berorientasi pada ungkapan keyakinan yang menjadi pegangan bersama di antara para anggota sebuah kelompok atau khalayak (opini publik). Opini publik terbentuk oleh opini-opini personal yang diungkapkan oleh para anggota sebuah kelompok yang pandangannya bergantung pada pengaruh-pengaruh yang dilancarkan kelompok tertentu. Salah satu tujuan Humas adalah merebut opini publik.

Tujuan Humas adalah menetapkan atau menganalisis sikap publik untuk memahami dan untuk mengantisipasi opini publik untuk permasalahan-permasalahan kontroversial. Dalam mempengaruhi opini publik, Humas mengandung dua jenis masalah. Pertama, yaitu upaya mengurangi sikap antagonistic, baik melalui penerangan

mengenai fakta yang diperlukan bagi pemahaman masalah secara lengkap atau melalui upaya mempengaruhi perubahan dalam kebijaksanaan dalam rangka menghadapi pihak penentang, kedua dengan membujuk publik dengan sikap menyenangkan, meskipun pasif tujuannya untuk menimbulkan sikap yang lebih positif dan mengungkapkannya menjadi opini. (Sari, 2012:18)

Adapun dasar yang melatarbelakangi penelitian ini adalah dampak dari bencana yang terjadi pada tanggal 28 September tahun 2018, bencana gempa bumi, tsunami, dan likuifaksi melanda empat daerah di Provinsi Sulawesi Tengah, Indonesia. Bersumber dari Pusat Data Kebencanaan Pemda Sulteng (Pusdatina), empat daerah yang terkena dampak bencana tersebut yakni, Kota Palu, Kabupaten Donggala, Kabupaten Sigi, dan Kabupaten Parigi Moutong atau disingkat PADAGIMO. Dampak dari bencana tersebut yakni tercatat 4402 jiwa meninggal dunia, sebanyak 172999 jiwa menjadi pengungsi, kerusakan bangunan rumah masyarakat sebanyak 100405 unit, serta kerugian di berbagai sektor lainnya.

Humas

Menurut *International Public Relations Association* atau IPRA (Asosiasi Humas Internasional) memberi definisi Humas karena pada tahun 1960 sudah muncul beberapa definisi. Pada bulan Mei 1960, anggota IPRA berkumpul di Den Haag, Belanda. Mereka bersepakat untuk menerima rumusan definisi Humas sebagai berikut “Humas merupakan fungsi manajemen dari sikap budi yang direncanakan dan dijalankan secara berkesinambungan, yang oleh organisasi-organisasi dan lembaga-lembaga umum dan pribadi dipergunakan untuk memperoleh dan membina saling pengertian, simpati, dan dukungan dari mereka yang ada sangkut-pautnya dan yang diduga ada kaitannya, dengan cara menilai opini publik mereka, dengan tujuan sedapat mungkin menghubungkan kebijaksanaan dan

ketatalaksanaan, guna mencapai kerja sama yang lebih efisien, dengan kegiatan penerangan yang terencana dan tersebar luas”.

Dengan komunikasi, fungsi Humas dalam memantapkan kepemimpinan manajer dan mengefektifkan serta mengefisienkan upaya pencapaian tujuan organisasi akan menjadi kenyataan. Bagi seorang petugas Humas, hubungan dengan berbagai publik sangat penting untuk selalu dipelihara dan dibina dalam rangka menimbulkan niat baik dan kepercayaan kepada publik, dan dalam rangka menimbulkan pengertian bersama yang harmonis antara kedua belah pihak, organisasi, dan publik.

Secara umum, Humas berupaya memastikan bahwa sebuah pesan yang bernilai tentang sesuatu hal dapat diterima orang yang tepat pada waktu yang tepat. Itu sesuatu yang diperlukan oleh setiap bisnis kecil atau besar, setiap asosiasi, acara, kelompok penekan, individu yang ambisius, badan amal, atau organisasi nonprofit untuk dilakukan. (Sari, 2012:3-5)

Humas terdiri atas empat unsur, yaitu merupakan filsafat manajemen yang bersifat sosial, suatu pernyataan tentang filsafat tersebut dalam keputusan kebijaksanaan, tindakan akibat kebijaksanaan, dan komunikasi dua arah yang menunjang ke arah penciptaan kebijaksanaan ini kemudian menjelaskan, mengumumkan, mempertahankan, atau mempromosikannya kepada publik sehingga memperoleh saling pengertian dan itikad baik. Unsur dasar yang pertama Humas adalah filsafat sosial darimanajemen yang meletakkan kepentingan masyarakat lebih dulu pada segala sesuatu yang berkenaan dengan perilaku organisasi.

Humas adalah suatu filsafat sosial yang diungkapkan dalam keputusan kebijaksanaan. Setiap lembaga memiliki kebijakan-kebijakan yang menetapkan sejumlah tindakan yang harus diikuti dalam kegiatannya. Penciptaan kebijaksanaan ini,

yang meliputi sejumlah fungsi, merupakan tanggungjawab pokok dari manajemen. Keputusan-keputusan kebijakan akan mencerminkan kepentingan publik dari organisasi itu. Keputusan kebijaksanaan Humas suatu organisasi adalah salah satu keputusan kebijaksanaan yang terpenting.

Humas adalah tindakan sebagai akibat dari kebijaksanaan sehat. Pernyataan kebijaksanaan, meskipun mencerminkan maksud manajemen untuk melayani publik tidaklah cukup. Agar lebih berarti, kebijaksanaan itu haruslah diungkapkan dalam tindakan-tindakan yang sesuai dengan kebijaksanaan itu.

Humas adalah komunikasi. Unsur dasar humas keempat adalah komunikasi dua arah. Melalui keseksamaan dalam mendengarkan opini publiknya, dan kepekaan dalam menginterpretasikan setiap kecenderungan kegagalan dalam komunikasi dan mengevaluasi serta mempertimbangkan kemungkinan-kemungkinan untuk mengubah sifat, pendekatan, atau penekanan setiap fase kebijaksanaannya. Melalui komunikasi dengan publiknya, manajemen mengumumkan, menjelaskan, mempertahankan, atau kebijaksanaannya dengan maksud untuk mengukuhkan pengertian dan penerimaan.

Sedangkan empat unsur falsafah Humas yang berpengaruh dibidang teori dan praktik adalah sebagai berikut.

- a. Humas sebagai upaya mempengaruhi kemauan individu, golongan atau masyarakat yang menjadi sasaran, dengan maksud mengubah pikiran, pendapat publik, bisa oleh pemerintah secara umum.
- b. Humas ditunjukkan untuk mendorong atau memajukan usaha-usaha di bidang ekonomi yang mencari keuntungan.
- c. Humas dengan menggunakan pengetahuan yang luas dan bijaksana bisa dipergunakan dalam pencapaian tujuan.

- d. Misi humas yang perlu disampaikan pada masyarakat diintegrasikan dengan kebutuhan publik. (Sari, 2012:5-6)

Humas mempunyai peran yang berbeda dalam setiap organisasi atau perusahaan. Menurut Cutlip, Center & Broom dalam buku *Effective Public Relations*, membagi ke dalam 4 peran besar Humas (Kusumastuti, 2004:25) :

1. Penasehat ahli (*Expert Prescriber Communication*)

Humas adalah seorang ahli yang dapat memberikan saran, nasehat kepada pimpinan organisasi, hubungannya dapat diibaratkan antara dokter dengan pasien.

2. Fasilitator proses pemecahan masalah (*Problem Solving Process Facilitator*)

Dapat memfasilitasi pemecahan masalah. Humas terlibat dalam setiap penanganan masalah, menjadi anggota tim atau menjadi pimpinan tim penanganan masalah.

3. Fasilitator komunikasi (*Communication Facilitator*)

Peranan Humas adalah jembatan komunikasi antara publik dengan perusahaan. Sebagai mediator atau penengah jika terjadi *misscommunication*.

4. Teknisi Komunikasi (*Technician Communication*)

Humas adalah pelaksana teknis komunikasi. Menyediakan layanan di bidang teknis dimana kebijakan dan keputusan teknik komunikasi mana yang akan digunakan bukanlah keputusan petugas Humas melainkan keputusan manajemen dan petugas Humas yang melaksanakannya.

Hubungan masyarakat pemerintah adalah lembaga Humas atau praktisi Humas

yang melakukan fungsi manajemen dalam bidang informasi dan komunikasi yang persuasif, efektif, dan efisien untuk menciptakan hubungan yang harmonis dengan publiknya melalui berbagai sarana kehumasan dalam rangka menciptakan citra dan reputasi yang positif instansi pemerintah di mata masyarakat (publik). Olehnya Humas lembaga pemerintah, yakni “merupakan suatu keharusan fungsional dalam rangka tugas penyebaran informasi kebijakan, program dan kegiatan-kegiatan lembaga pemerintah kepada masyarakat”. (Sari, 2012:75)

Humas dalam pemerintah merupakan kelanjutan dari proses penetapan kebijaksanaan, pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan sikap yang disesuaikan dengan kepentingan orang atau golongan agar lembaga atau instansi dimana Humas itu berada untuk memperoleh kepercayaan dari publiknya, yaitu masyarakat dalam arti luas. Pelayanan dan sikap yang baik sangat penting demi terciptanya pengertian dan penghargaan yang sebaik-baiknya.

Humas pemerintah bertugas memberikan informasi dan penjelasan kepada khalayak atau publik mengenai kebijakan dan langkah-langkah atau tindakan yang diambil oleh pemerintah serta mengusahakan tumbuhnya hubungan yang harmonis antara lembaga atau instansi dengan publiknya dan memberikan pengertian kepada masyarakat luas tentang apa yang dikerjakan oleh instansi pemerintah dimana Humas tersebut berada dan berfungsi. Jadi, pada dasarnya tugas Humas pemerintah adalah pertama, menyebarkan informasi secara teratur mengenai kebijaksanaan, perencanaan, dan hasil yang telah dicapai. kedua, menerangkan dan mendidik publik mengenai perundang-undangan dan hal-hal yang bersangkutan dengan kehidupan rakyat sehari-hari. (Effendy, 2002: 37)

Fungsi diatas, maka jelas bahwa Humas pemerintah meliputi kegiatan mempelajari hasrat, kehendak serta aspirasi

publik tentang apa yang diinginkan oleh publik. Selain itu, humas pemerintah daerah memiliki empat tujuan yakni :

1. Memelihara penduduk agar tahu jelas mengenai kebijaksanaan lembaga beserta kegiatannya sehari-hari.
2. Memberikan kesempatan kepada mereka untuk menyatakan pandangannya mengenai proyek baru yang penting sebelum mengambil keputusan.
3. Memberikan penerangan kepada penduduk mengenai cara pelaksanaan sistem pemerintahan daerah dan mengenai hak-hak dan tanggungjawab mereka.
4. Mengembangkan rasa bangga sebagai warga Negara (Effendy, 2002: 39-40)

Humas Pemerintah harus melakukan pemerataan informasi mengenai kebijakan pemerintah dan fasilitasi layanan informasi, dalam upaya memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang program-program pemerintah yang telah, sedang dan yang akan dilakukan. Humas harus mampu menjadi *communication* fasilitator, sehingga bisa menjawab tantangan di era keterbukaan informasi ini, dimana informasi bukan “milik” pribadi lagi. Informasi sudah menjadi kebutuhan dan milik bersama. Secara fungsional personil Humas harus mempunyai posisi yang strategis, dimana personil Humas dapat *direct* ke pimpinan lembaga, mendengarkan langsung keluhan masyarakat, dan mempunyai jaringan yang kuat dengan media massa. Sikap membuka diri terhadap kritik dari masyarakat, termasuk membuka dialog, melakukan komunikasi persuasif, dan melibatkan masyarakat dalam kegiatan Humas merupakan kata kunci dari hubungan dua arah ini adalah informasi dan komunikasi.

Tugas, Fungsi dan Perkembangan Komunikasi Humas Pemerintah

Hubungan masyarakat (Humas) di lingkungan organisasi nonpemerintah adalah sejajar dengan manajemen puncak. Sedangkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah “tugas dan fungsi Humas pemerintahan berada di dalam lingkup tugas pokok dan fungsi Kesekretariatan yang secara tegas mengamanatkan Humas sebagai unsur staf, yaitu unit kerja di bawah satuan kerja sekretariat.

Adapun secara rinci tugas dan fungsi Humas yang berpedoman pada *two ways traffic of communication* adalah sebagai berikut:

1. Berorientasi demi kepentingan tujuan politis dan birokratis pemerintahan.
2. Memberikan penerangan dan pendidikan kepada masyarakat tentang kegiatan pemerintah dan pelaksanaan program kerja pembangunan nasional.
3. Meyakinkan masyarakat atau memasyarakatkan tentang maksud dan tujuan peraturan, langkah-langkah serta kebijaksanaan pemerintah yang ada.
4. Menyampaikan atau memonitor tentang pendapat umum agar peraturan dan perundang-undangan senantiasa berdasarkan kenyataan dan dapat diterima oleh masyarakat.
5. Menyampaikan informasi atau pesan tentang keinginan-keinginan, aspirasi, pendapat, dan persepsi masyarakat kepada pemerintah. Memonitor tanggapan (*feed back*) masyarakat sebagai input atau masukan berguna yang kemudian di sampaikan kepada instansi bersangkutan.
6. Mengajak atau membujuk masyarakat umum agar lebih aktif dalam peran sertanya menunjang program pembangunan, perekonomian, serta masalah di bidang-bidang lainnya.
7. Turut menyukseskan lebih spesifik mengenai program keluarga berencana, pajak, kesadaran hukum, kampanye pemilu, dan lain sebagainya. (Sari, 2012:79)

Selanjutnya, tugas pokok dan fungsi Humas yang ada selama ini di lingkungan instansi pemerintahan berpedoman pada Surat Keputusan Menteri Penerangan Nomor 31 Tahun 1971 dan telah digantikan Surat Keputusan Menteri Negara Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Nomor 03 A/SK/Meneg/1/2002. Kedua surat keputusan tersebut tidaklah jauh berbeda. Saat ini melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Pedoman Pelaksanaan Tugas Kehumasan di Lingkungan Kementrian Dalam Negeri adalah humas sebagai juru bicara pemerintah. Oleh karenanya, Permendagri memberikan kewenangan penuh kepada pejabat Kehumasan untuk :

1. Mencari dan mengolah informasi.
2. Menyusun dan melaksanakan program dan kegiatan strategis kehumasan untuk meningkatkan citra pemerintahan yang bersih dan bertanggungjawab.
3. Memberikan informasi kebijakan.
4. Menyebarkan informasi kebijakan pemerintahan, politik, pembangunan, dan kemasyarakatan.
5. Menanggapi berita dan pendapat publik yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan. (Sari, 2012:82)

Landasan bagi Humas yang efektif adalah kebijaksanaan dan kegiatan yang terpercaya demi kepentingan publik. Hanya melalui suatu pemahaman mengenai kebutuhan, nilai, dan aspirasi publiklah pimpinan dapat merumuskan suatu kebijaksanaan yang terpercaya. Hanya melalui informasi kepada publik mengenai kebijaksanaan dan kegiatan organisasi lah pimpinan dapat berharap memperoleh saling

pengertian dan *goodwill*. Komunikasi yang efektif dengan para staff/karyawan, para stakeholder/instansi terkait, masyarakat sekitar dan publik lainnya.

Komunikasi yang dilakukan oleh Humas merupakan suatu proses yang mencakup suatu pertukaran fakta, pandangan, dan gagasan untuk mengenai tujuan tertentu tanpa laba dengan publiknya untuk mencapai saling pengertian. Komunikasi dikatakan efektif jika suatu gagasan atau inti pesan dapat berpindah dari benak seseorang ke benak orang lain. Ada tiga poin penting yang perlu dipertimbangkan. (Sari, 2012:43)

1. Komunikasi harus melibatkan dua orang atau lebih
2. Komunikasi merupakan pertukaran informasi yang bersifat dua arah
3. Mengandung pemahaman

Adapun komunikasi Humas dibedakan menjadi dua, yaitu komunikasi internal dan komunikasi eksternal. Komunikasi internal menunjukkan pertukaran informasi antara pejabat yang memiliki wewenang (pimpinan) dengan publik internalnya, yaitu para staff/karyawan. Komunikasi dengan para staff/karyawan merupakan kunci suksesnya Humas modern. Fungsi komunikasi internal adalah mengusahakan agar staff/karyawan mengetahui apa yang dipikirkan oleh pimpinannya tersebut. Komunikasi eksternal pertukaran informasi antara pejabat yang memiliki wewenang (pimpinan) dengan publik eksternal, yaitu instansi/OPD, organisasi kemasyarakatan, masyarakat umum, serta para stakeholder lainnya. (Sari, 2012: 44)

Isu dan Opini Publik

Isu diartikan sebagai suatu pertanyaan tentang fakta, nilai suatu kebijakan yang dapat diperdebatkan. Jadi, dari pengertiannya makna isu menjurus kepada adanya suatu permasalahan dalam

suatu organisasi, lembaga, kelompok yang membutuhkan penanganan. Olehnya, pengertian isu mengacu kepada adanya suatu bibit permasalahan yang dapat menyebabkan perdebatan. Isu merupakan perbedaan pendapat yang diperdebatkan, masalah fakta, evaluasi, atau kebijakan penting bagi pihak-pihak yang saling berhubungan. Secara sederhana Isu merupakan kesenjangan antara praktek suatu institusi atau organisasi dengan stakeholder tak sesuai antara harapan dan kenyataan. (Kriyantono, 2012:158)

Saat ini area manajemen isu telah menjadi luas dan sangat penting bagi perusahaan atau organisasi khususnya, pada bidang *Public Relations*. Secara umum, isu dapat diklasifikasikan ke dalam dua jenis, berdasarkan sumber isu, yaitu: pertama, isu internal yang bersumber dari internal organisasi. Biasanya hanya diketahui oleh pihak manajemen dan anggota organisasi. Kedua, isu eksternal yaitu mencakup peristiwa-peristiwa atau fakta-fakta yang berkembang di luar organisasi yang berpengaruh langsung maupun tidak langsung pada aktivitas organisasi.

Opini publik berasal dari dua kata berbahasa latin, yaitu *opinari* dan *publikus*. *Opinari* berarti berpikir atau menduga, sedangkan *publikus* berarti milik masyarakat luas. Hubungan antara dua kata itu menyangkut hal, yaitu dugaan, perkiraan, harapan, dan pilhan yang dilakukan orang banyak. Tetapi, meskipun publik memiliki arti luas, pengertian publik dalam humas menyangkut segmen yang sangat spesifik.

Oleh karena itu, opini publik adalah ungkapan keyakinan yang menjadi pegangan bersama di antara para anggota sebuah kelompok atau khalayak. Proses pembentukan opini publik berasal dari opini-opini personal yang diungkapkan oleh para anggota sebuah kelompok yang pandangannya bergantung kepada pengaruh-pengaruh yang dilancarkan kelompok itu.

Menurut Djoenasih (dalam Sari, 2012:14-16) opini publik memiliki ciri-ciri sebagai berikut.

1. Selalu diketahui dari pernyataannya.
2. Merupakan sintesa atau kesatuan dari banyak pendapat.
3. Mempunyai pendukung dalam jumlah besar.

Karakter opini publik lainnya adalah sebagai berikut.

1. Memperkuat undang-undang.
2. Pendukung moral masyarakat.
3. Mudah berubah.
4. Ditentukan oleh kepentingan pribadi
5. Dalam keadaan krisis.
6. Dalam kelompok orang pandai, informasi yang banyak dan suasana demokratis akan timbul pendapat yang tahan uji.
7. Sangat terpengaruh pada tujuan daripada cara.
8. Opini yang sengaja diciptakan tanpa disokong fakta akan berbalik pencipta opini.
9. Sensitif terhadap peristiwa penting.
10. Pernyataan awal dari suatu kejadian akan menentukan bentuk opini yang berkembang.

Opini publik juga dapat dibedakan atas lingkup, mutu, kadar, kompetensi, dan permunculan. Berdasarkan lingkungannya, opini publik dikategorikan sebagai keseluruhan dan sebagian. Berdasarkan mutunya, opini publik dikategorikan sebagai bermutu dan tidak bermutu. Berdasarkan kadarnya, ada opini publik yang mendalam, ada pula opini yang dangkal. Berdasarkan kompetensinya, opini publik dapat dikatakan kompeten dan tidak kompeten. Sedangkan berdasarkan permunculannya, opini publik dapat dikategorikan sebagai laten dan aktual.

Opini dapat dinyatakan secara aktif atau pasif, verbal (lisan) serta terbuka melalui ungkapan kata-kata yang dapat ditafsirkan dengan jelas, maupun pilihan kata yang halus atau diungkapkan secara

tidak langsung, dan dapat diartikan secara konotatif atau presepsi (personal).

Citra

Citra menurut Frank Jeffkins yang dikutip dalam Soemirat dan Ardianto, menyebutkan bahwa “citra adalah kesan yang diperoleh berdasarkan pengetahuan dan pengertian seseorang tentang fakta-fakta atau kenyataan”. Citra adalah kesan, perasaan, gambaran dari publik terhadap perusahaan; kesan yang dengan sengaja diciptakan dari suatu obyek, orang, atau organisasi. (Soemirat & Ardianto, 2010:113-114)

Humas digambarkan sebagai input-output, proses intern dalam model adalah pembentukan citra, sedangkan input adalah stimulus yang diberikan dan output adalah tanggapan atau perilaku tertentu. Citra itu sendiri digambarkan melalui persepsi, kognisi, motivasi, dan sikap.

1. Persepsi

Adalah hasil pengamatan terhadap unsur lingkungan yang dikaitkan dengan suatu proses pemaknaan. Dengan kata lain, individu akan memberikan makna terhadap rangsang berdasarkan pengalamannya mengenai rangsang.

2. Kognisi

Adalah suatu keyakinan diri dari individu terhadap stimulus. Keyakinan ini akan timbul apabila individu telah mengerti rangsang tersebut, sehingga individu harus memberikan informasi-informasi yang cukup yang dapat mempengaruhi perkembangan kognisinya.

3. Motif

Adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai suatu tujuan.

4. Sikap
Adalah kecenderungan bertindak, berpersepsi, berpikir dan merasa dalam menghadapi objek, ide, situasi atau nilai. Sikap bukan perilaku, tetapi merupakan kecenderungan untuk berperilaku dengan cara-cara tertentu (Soemirat & Ardianto, 2010:115).

Metode Penelitian

Tipe penelitian ini bersifat kualitatif, yakni penelitian yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah. Dasar penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus, yakni digunakan untuk mengetahui peran Humas pemerintah Kota Palu dalam menangani isu negatif mengenai penanganan pasca bencana di Kota Palu tahun 2018. Oleh karenanya, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data kualitatif melalui metode wawancara mendalam berulang dan observasi serta dokumen. Penelitian menentukan pihak-pihak yang akan dijadikan sebagai sumber informasi atau biasa disebut informan. Informan dipilih secara *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan salah satu strategi menentukan informan yang mana peneliti menentukan kelompok peserta yang menjadi informan terpilih sesuai dengan kriteria yang relevan dengan masalah penelitian. Adapun informan pada penelitian ini berjumlah 10 orang, yaitu 1) tidak/belum memiliki hunian sementara dan hunian tetap, 2) masih berada di tenda-tenda pengungsian tanpa tempat tinggal pasti, 3) rumah hilang/masuk zona merah tidak dapat membangun di wilayah tersebut, dan 4) Keluarga/istri/suami aparatur pemerintah di lingkungan RT.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Peran-peran kehumasan pemerintah Kota Palu bersifat dinamis (menyesuaikan keadaan) dan selalu mengikuti perkembangan dalam hal penanggulangan

bencana setiap waktu, jika terdapat isu-isu yang tak baik maka secara cepat dan respon yang baik akan di sampaikan secara jelas ke khalayak mengenai hal-hal yang perlu diketahui. Dan masyarakat berhak mendapatkan bantuan dan perlindungan atas hajat hidup sebagaimana merupakan tanggung jawab Negara dan pemerintah harus hadir. Terutama penjelasan mengenai mekanisme penanggulangan bencana yang sesungguhnya. Bekerja secara baik dalam mengambil peran/tugas dan terikat dengan peraturan perundang-undangan merupakan pengalaman dan tantangan yang sangat berarti bagi seorang praktisi/petugas humas pemerintah untuk menyebarluaskan informasi kebijakan walau keadaan kepercayaan dari masyarakat yang berkurang dan citra pemerintah mulai memburuk.

Adapun mengenai isu-isu negatif penanganan bencana yang ada diyakini oleh praktisi humas pemerintah Kota Palu mungkin ada pihak-pihak yang sengaja mempolitisasi oleh orang-orang yang berbeda pandangan, ideologi, politik, atau yang berkepentingan punya maksud lain untuk menyerang dan menjatuhkan pimpinan (Walikota). Padahal di samping itu pemerintah Kota Palu khususnya dalam proses penanganan bencana telah melobi dan “mengamen” ke berbagai pihak dengan cara meminta bantuan ke lembaga-lembaga pemerintahan seperti Badan Ekonomi Kreatif dan lain sebagainya serta NGO-NGO lain agar dapat membantu proses penanganan pasca bencana yang tujuannya agar isu-isu negatif dapat berkurang atau terminimalisir jika bantuan terealisasi sehingga kredibilitas dan citra positif kembali didapatkan kembali dari masyarakat luas (khalayak).

Tentunya hal ini di atas merupakan perbuatan yang sengaja memfitnah atau menyalahkan satu pihak sama sekali tidak mencerminkan sikap pri kemanusiaan karena upaya memfitnah, mengadu-domba, pencemaran nama baik, atau pun sengaja membuat berita palsu (hoaks) yang dapat

merusak tatanan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara khususnya di wilayah Kota Palu.

Peran-peran kehumasan pemerintah Kota Palu sangat penting bagi keberlangsungan hidup masyarakat Kota Palu dan masyarakat yang terdampak bencana. Karena adanya Humas, informasi kebijakan-kebijakan pemerintah baik dari pusat hingga daerah dan Kota Palu dapat diketahui oleh masyarakat luas dan informasinya benar dan bukan informasi berupa kebijakan rekayasa atau bohong (hoaks).

Pada prinsipnya, ruang lingkup humas ada dua yakni membina hubungan kedalam (publik internal) dan membina hubungan keluar (publik eksternal), dengan ruang lingkup tersebut antara lain, menyelenggarakan dan bertanggungjawab atas penyampaian informasi secara lisan, tulisan, atau gambar (*visual*) kepada publik. Selanjutnya, memonitor, merekam, atau mengevaluasi tanggapan serta pendapat umum dari masyarakat, memperbaiki citra organisasi, dan tanggung jawab sosial, serta komunikasi. Contohnya, yakni seorang praktisi Humas pemerintah Kota Palu memberikan informasi bahwa pembangunan hunian sementara (Huntara) atau hunian tetap (Huntap) berada di bawah tanggungjawab Kementerian PU/PR dan turunannya pada Dinas Bina Marga dan Tata Ruang di Daerah Kota Palu yang selanjutnya Humas membagi tugas dengan pihak-pihak terkait yang menjadi *stakeholder* untuk menjelaskan kepada masyarakat secara langsung di lapangan atau tempat umum lainnya untuk di sosialisasikan serta seringkali melalui media massa dalam bentuk cetak atau konvensional seperti radio, televisi, dan surat kabar/koran dan lainnya. Sehingga, masyarakat luas dan khususnya masyarakat terdampak bencana dapat mengetahui lebih banyak dan menerima informasi kebijakan-kebijakan pemerintah yang transparan dan berpihak ke masyarakat.

Memang di lapangan ditemukan peran yang dilakukan oleh Humas pemerintah Kota Palu yakni sebagai fasilitator komunikasi dan teknisi komunikasi dan dua peran lainnya sebagai penasihat ahli dan fasilitator proses pemecahan masalah tidak dilakukan karena berbenturan dengan tugas dan fungsi humas pemerintah yang diatur dalam perundang-undangan.

Adapun peran-peran kehumasan pemerintah Kota Palu yang mengacu pada teori Cutlip, Center, dan Broom (dalam Kumastuti, 2004:25) yakni penasihat ahli (*expert communication*), fasilitator komunikasi (*communication fasilitator*), fasilitator proses pemecahan masalah (*problem solving process fasilitator*), dan teknisi komunikasi (*communications technical*) dalam menangani isu negatif mengenai penanganan pasca bencana di Kota Palu tahun 2018.

Penasihat Ahli (*Expert Communication*)

Dengan peran sebagai penasihat ahli Humas Kota Palu belum pernah melakukannya dikarenakan keterbatasan tugas dan fungsi Humas pemerintah itu sendiri sebagaimana tercantum dalam Permendagri No. 13 Tahun 2011 hingga pada turunannya pada Peraturan Walikota Palu Nomor 6 Tahun 2017. Penasihat ahli juga peran yang jarang atau tidak dilakukan dalam Humas pemerintahan dikarenakan hal di atas.

Fasilitator Komunikasi (*Communication Fasilitator*)

Berperan sebagai fasilitator komunikasi dengan membuka komunikasi seluas-luasnya kepada khalayak dan khususnya ke masyarakat yang terdampak bencana agar diketahui peran-peran pemerintah dalam hal ini Humas pemerintah Kota Palu dalam menangani masalah terkait isu-isu negatif penanganan pasca bencana yang terjadi di Kota Palu, misalnya mempertemukan pimpinan (Walikota) di suatu tempat seperti di lapangan, taman, atau

melalui bawahan seperti para camat dan lurah di wilayah masing-masing dan lain sebagainya.

Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem Solving Process Fasilitator*)

Berperan sebagai fasilitator proses pemecahan masalah merupakan peran yang tidak dilakukan Humas pemerintah Kota Palu selain penasihat ahli pasca bencana di Kota Palu tahun 2018, hal ini dikarenakan keterbatasan tugas dan fungsi dari Humas pemerintah serta penanganan pasca bencana merupakan kewenangan dari pemerintah pusat dan daerah kabupaten/kota sebagai fasilitatornya.

Teknisi Komunikasi (*Communications Technical*)

Peran teknisi komunikasi merupakan peran yang paling umum dilakukan dilapangan pasca bencana, menyiapkan informasi dan data-data yang akurat dan terpercaya sesuai perkembangan waktu. Agar dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat. Sehingga informasi yang didapatkan itu dapat merubah pola pikir dan pandangan dari masyarakat umum dan khususnya masyarakat yang terdampak bencana.

Pada dasarnya peneliti menemukan Hubungan Masyarakat (Humas) pemerintah Kota Palu telah melakukan upaya-upaya dalam meminimalisir segala bentuk isu-isu negatif penanganan pasca bencana tahun 2018 yang bermuculan di tengah masyarakat pada umumnya dan khususnya pada masyarakat terdampak pasca bencana. Pelayanan kepada masyarakat oleh pemerintah pasca bencana, bisa dikatakan kosong karena masih dalam masa (tanggap darurat) dan telah tertuang kedalam perundang-undangan kebencanaan, dan hal ini peneliti merasakan langsung misalkan susah berkomunikasi dan hal yang sama juga humas pemerintah rasakan dalam melaksanakan fungsi peran dan pelayanannya kepada masyarakat serta masih banyaknya masalah-masalah di

lapangan yang harus di fokuskan dan di selesaikan oleh pemerintah pada saat ini bersama jajaran Humasnya, seperti percepatan pembangunan hunian sementara dan hunian tetap, dana jaminan hidup, dan bantuan dana stimulan serta lain sebagainya.

Selanjutnya, masyarakat umumnya dan Kota Palu khususnya mengetahui bahwa mekanisme penanggulangan bencana di wilayah Palu, Sigi, Donggal dan Parimo (PADAGIMO) Provinsi Sulawesi Tengah merupakan kewenangan pemerintah Republik Indonesia di pusat (Jakarta) dan Pemerintah Daerah Sulawesi Tengah bersama Pemerintah Kabupaten/Kota khususnya Kota Palu sebatas memfasilitasi pada proses penanganan bencananya yang berkaitan langsung dengan masyarakat terdampak bencana termasuk mengenai isu-isu negatif penanganan pasca bencana di Kota Palu tahun 2018. Pada penyelesaian masalah-masalah yang dilakukan oleh pemerintah Kota Palu beserta jajaran Humasnya dan lainnya yakni terdapat beberapa masa penyelesaian masalah-masalah terkait penanggulangan bencana yang dilakukan seperti masa tanggap darurat, masa peralihan (transisi), dan terakhir masa rehabilitasi dan rekonstruksi dengan tahun pertama dan kedua setelah bencana adalah masa rehabilitasi dan rekonstruksi yang selanjutnya tahun ketiga merupakan masa pemulihan sosial-ekonomi masyarakat terdampak bencana.

Dengan demikian, penanganan isu-isu negatif akan mengalami perkembangan dari waktu ke waktu yang terminimalisir dan semakin berkurang. Misalnya, adanya perubahan opini ditengah masyarakat Kota Palu dan khususnya masyarakat terdampak bencana dan secara berkesinambungan citra pemerintah Kota Palu semakin membaik tentunya dengan adanya kontribusi dari peranan Humas pemerintah Kota Palu.

Kesimpulan

Mendasari hasil penelitian dan pembahasan pada bab IV mengenai peran

Humas pemerintah Kota Palu dalam menangani isu negatif mengenai penanganan pasca bencana di Kota tahun 2018 diantaranya sebagai penasehat ahli, fasilitator komunikasi, fasilitator proses pemecahan masalah, dan teknisi komunikasi, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas pemerintah Kota Palu sebagai penasehat ahli belum pernah melakukannya, dalam hal menangani isu negatif mengenai penanganan pasca bencana di Kota Palu tahun 2018. Humas pemerintah Kota Palu sebagai fasilitator komunikasi dalam menangani isu negatif mengenai penanganan pasca bencana di Kota Palu telah menjalankan perannya dengan baik dan segala upaya yang dimiliki dengan cara Humas pemerintah Kota Palu membuka komunikasi dengan para *stakeholder* dan khalayak umum serta khususnya masyarakat yang terdampak bencana. Humas pemerintah Kota Palu sebagai fasilitator proses pemecahan masalah, yaitu belum pernah melakukan peran tersebut dikarenakan keterbatasan tugas dan fungsi Humas pemerintahan. Humas pemerintah Kota Palu dalam menjalankan perannya sebagai teknisi komunikasi merupakan peran yang paling sering dilakukan pasca bencana terjadi di Kota Palu tahun 2018 yaitu dengan cara membina hubungan secara aktif dengan memberikan data-data dan perkembangan informasi-informasi kebijakan terbaru ke khalayak dan masyarakat terdampak bencana melalui berbagai media massa seperti media elektronik, Televisi, dan media konvensional lainnya.

Daftar Pustaka

- Adiman, 2018. *E-Layanan Sambutan Gubernur*. Palu
- Anggoro, Linggar. 2008. *Teori Dan Profesi Kehumasan Serta Aplikasinya Di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara
- Ardianto, Elvinaro. 2011. *Handbook of Public Relation*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Buku Panduan Memahami Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik*, Direktorat Kelembagaan Komunikasi Pemerintah, Direktorat Jendral Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi Depertamen Komunikasi dan Informatika RI, Jakarta, 2008.
- Buku Pedoman Memhami Peraturan Walikota Palu Nomor 06 Tahun 2017*
- Bungin, Burhan. 2011. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group,
- Critical Public Relations Etnografi Kritis & Kualitatif*. Jakarta : Kencana
- Effendy, Onong Uchjana. 2002. *Hubungan Masyarakat : Suatu Studi* <http://palukota.go.id/v2/sejarah-kota-palu/> diakses 12 Mei 2019 pukul 20.30
- Instagram.humaskotapalu/* diakses pada tanggal 15 Juni 2019 pukul 23.00
- Ir. Soetopo Hubungan Masyarakat BNPB RI di Metro Tv Jakarta (Kutipan Pernyataan diakses tanggal 5 Oktober 2018)
- Komunikologis*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Kriyantono, Rachmat . 2012. *Public Relations & Crisis Management : Pendekatan*
- Kusumastuti, Frida . 2004. *Effective Public Relations*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Kusumastuti, Frida. 2002. *Dasar-dasar Humas*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Masyhuddin, Masyudha. 2010. *Palu Meniti Zaman*. Palu : YKST- Disdikbudpar Kota Palu
- Moloeng, Lexy J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja
- Moorisan, M.A. 2010. *Manajemen Public Relations: Strategi Menjadi Humas Professional*, Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Pusat Data Kebencanaan Pemda Sulteng di akses melalui www.bnpb.go.id Rosdakarya
- Rukmana, Siti Hadjar. 2012. *Peran Media Relations Dalam Menunjang*

- Program Kerja Humas Dan Protokol Kota Palu* [Skripsi]. Palu (ID) : Universitas Tadulako
- Ruslan, Rosady . 2011. *Etika kehumasan konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Ruslan, Rosady. 2008. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*, Jakarta: Rajawali Pers
- Ruslan, Rosady. 2010. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Sampoerno, Aldimar D. 2018. *Peranan Humas Pemda Kota Palu Pada Event Festival Palu Nomoni Dalam Menjaga Citra Kota Palu* [Skripsi]. Palu (ID): Universitas Tadulako
- Sari, Betty Wahyu Nilla. 2012. *Humas Pemerintah*, Yogyakarta : Graha Ilmu,
- Soemirat & Ardianto. 2010. *Dasar-dasar Public Relations*, Bandung : Remaja Rosdakarya
- Suaib, Djafar. 2014. *Kerjaan Dan Dewan Adat Di Tanah Kaili Sulawesi Tengah*, Yogyakarta : Penerbit Ombak

tanggal 05 Mei 2019 pukul 20.30