

## Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi Jawa Timur

Rakhmad Handin Setya Purwo

Program Studi S1 Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya

Email: [rakhmadpurwo@mhs.unesa.ac.id](mailto:rakhmadpurwo@mhs.unesa.ac.id)

Durinta Puspasari

Program Studi S1 Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya

Email: [durintapuspasari@unesa.ac.id](mailto:durintapuspasari@unesa.ac.id)

### Abstract

*Every agency or organization definitely needs a positive image or good among the public. A good image is a need of an agency or organization, so this is one of the tasks carried out by public relations through the programs carried out. Because the success gained by an agency is inseparable from public relations who are able to run its role well. For the sake of creating a positive image, public relations must be able to carry out its role properly, because BPSDM is an agency tasked with educating the state civil apparatus before carrying out duties according to his position. So here public relations must be able to create, build, improve and maintain the image of the organization among the public. Public relations has the obligation to develop a harmonious relationship with the public because this is a public relations activity to build a good relationship to create a good image. The purpose of this study was to analyze the role of public relations in enhancing a positive image in the government agency BPSDM East Java Province. This type of research is qualitative descriptive. The subjects of this study were 3 public relations staff. Data analysis here uses the Miles and Huberman models using source triangulation. The results of this study indicate that the role of BPSDM public relations in East Java Province namely as a communication facilitator, expert advisor, problem solving facilitator and communication technician has been going well.*

**Keywords:** *positive image; public relations.*

### PENDAHULUAN

Di era globalisasi serta kompetisi yang semakin ketat, membangun citra merupakan tuntutan yang sangat mendesak dan wajib dicermati oleh lembaga swasta maupun lembaga pemerintah. Citra dibentuk oleh informasi yang diterima individu, jika informasinya positif maka citranya positif sebaliknya jika informasinya negatif maka akan membentuk citra yang negatif pula.

*Public relations* atau hubungan masyarakat adalah bagian dari ilmu komunikasi. Humas menjalankan fungsi dari manajemen yang membantu memelihara dan merespon publik. Humas ada untuk menjembatani informasi baik di dalam suatu organisasi dan juga kepada publik. Menurut Lattimore (Bernadeth, Paranoan, & Djumlani, 2014), fungsi paling dasar humas dalam pemerintahan adalah membantu menjabarkan dan mencapai tujuan program pemerintahan, meningkatkan sikap responsif pemerintahan, serta memberi publik informasi yang cukup untuk dapat melakukan pengaturan diri sendiri.

Humas merupakan divisi yang memiliki pengaruh besar terhadap jalannya kegiatan di suatu instansi maupun perusahaan. Dibalik fungsi dan tugasnya, humas berperan sebagai komunikator dan juga untuk membangun citra organisasi atau instansi. Peran humas terbesar bagi sebuah organisasi adalah menciptakan, meningkatkan, dan menjaga citra organisasi di mata masyarakat atau publiknya (Mustafa, 2017:31). Jadi bisa dikatakan humas bertugas menjaga keserasian antara suatu organisasi dan publiknya.

Oleh karena itu sebagai lembaga pemerintah yang memiliki tugas melakukan pendidikan dan pelatihan terhadap aparatur sipil negara BPSDM wajib melakukan kinerja yang baik agar persepsi masyarakat Jawa Timur khususnya bagi peserta maupun calon peserta pelatihan tentang BPSDM juga ikut baik.

Citra positif sangat penting dibangun oleh humas sehingga dapat melekat baik di mata masyarakat maupun di mata pemerintahan. Dalam upaya untuk membangun citra positif, komunikasi dan keterbukaan merupakan hal yang penting. Dalam membangun citra positif, humas dapat memanfaatkan bantuan media. Bentuk pemanfaatan media untuk menyalurkan arus informasi dapat dilakukan melalui beberapa jenis media yaitu media cetak contohnya koran dan majalah, media elektronik contohnya radio dan televisi dan media baru contohnya internet. Terutama di era globalisasi ini yang di mana perkembangan teknologi menjadi semakin pesat sehingga membuat arus informasi pun mengalir dengan cepat dan membuat masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi.

Citra suatu organisasi adalah suatu hal yang sangat penting karena dari citra inilah publik atau masyarakat dapat berpendapat mengenai suatu instansi atau organisasi. Berdasarkan citra yang dibentuk oleh instansi atau organisasi maka publik atau masyarakat dapat memberikan penilaian terhadap instansi atau organisasi tersebut. Dalam praktik kehumasan menciptakan opini publik ada tiga cara yaitu tekanan (*pressure*), membeli (*buying*), dan bujukan (*persuasive*). Semua itu bertujuan membentuk opini publik sesuai dengan keinginan pihak komunikator (Ardianto, 2009:127).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti, citra BPSDM Provinsi Jawa Timur di mata masyarakat sudah baik. Namun, karena kurangnya anggaran dari pemerintah untuk menambah sarana dan prasarana yang telah tersedia membuat proses pelatihan menjadi kurang efektif sehingga tidak sedikit peserta pelatihan yang komplain terhadap fasilitas yang didapatkan. Hal ini menimbulkan citra yang kurang baik BPSDM dimata masyarakat/peserta khususnya.

Masyarakat Jawa Timur, khususnya Aparatur Sipil Negara yang mengikuti pelatihan di BPSDM Provinsi Jawa Timur mengalami kebingungan terhadap materi yang diajarkan. Hal ini mempengaruhi *image* positif humas dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat mengenai proses pelatihan. Dari segi proses biaya operasional yang harus dikeluarkan oleh peserta yang ingin mengajukan mengikuti pelatihan menjadi tanggung jawab pemerintah daerah atau kota masing-masing peserta, dan itupun tidak murah.

Adapun beberapa permasalahan yang terjadi di BPSDM Provinsi Jawa Timur dalam melakukan proses pelatihan adalah kapasitas sarana dan prasarana yang terbatas, materi pelatihan yang tidak sesuai dengan pokok pembahasan sehingga peserta kurang memahami dengan apa yang disampaikan oleh pengajar serta masih terbatasnya sumber daya pengembangan kompetensi yang modern dan professional. Salah satu bentuk reformasi kediklatan yaitu reformasi sumber daya pengembangan kompetensi melalui peningkatan kualitas tenaga kediklatan secara sistematis dan berkelanjutan.

Kajian tentang peran humas untuk meningkatkan citra, pernah diteliti oleh Lubis (2012) yang hasil penelitiannya menunjukkan bahwa peran humas Sekretariat Daerah Provinsi Riau belum dilakukan secara optimal karena pencapaian informasi cenderung satu arah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran humas dalam meningkatkan citra positif pada lembaga pemerintahan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi Jawa Timur yang didasarkan pada 5 peran humas pemerintahan yakni sebagai penasehat ahli, fasilitator komunikasi, fasilitator pemecahan

masalah dan sebagai teknisi komunikasi. Hal ini di dukung oleh riset yang dilakukan oleh Syahputra, Hendra, & Hidayat (2018:20) bahwa untuk mengetahui peran humas suatu lembaga pemerintahan yaitu menggunakan indikator penasihat ahli, peran humas sebagai pemecah masalah dan peran humas sebagai fasilitator komunikasi dan teknisi komunikasi.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Humas (Hubungan Masyarakat)**

Banyak risiko serta kegagalan suatu organisasi dalam mempertahankan bisnis yang dijalankan. Oleh karena itu perlu sekali manajemen dan pimpinan-pimpinan perusahaan meneliti metode dan strategi yang mereka gunakan untuk memimpin perusahaan. Menurut Mukarom & Laksana (2015:45), humas atau *public relations* adalah seni menciptakan pengertian publik yang lebih baik sehingga dapat memperdalam kepercayaan publik terhadap suatu individu atau organisasi.

*International Public Relations Association* (IPRA) mendefinisikan bahwa *public relations* merupakan fungsi manajemen dari ciri-ciri yang terencana dan berkelanjutan melalui organisasi dan lembaga swasta atau publik untuk memperoleh pengertian, simpati dan dukungan dari mereka yang terkait atau mungkin ada hubungannya dengan opini publik diantara mereka (Ardianto, 2009:127).

Hal ini berarti *public relations* merupakan sebuah fungsi manajemen yang bertugas untuk membuat, merencanakan dan juga mengevaluasi semua kegiatan yang sudah direncanakan untuk menciptakan dan membangun suatu hubungan baik antara organisasi dengan publiknya.

### **Peran Humas**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), peran berarti ikut ambil dalam bagian suatu kegiatan tertentu. Dalam suatu lembaga atau organisasi, seorang humas mempunyai peran penting guna mendukung tercapainya suatu tujuan organisasi tersebut. Menurut Ruslan, dalam humas suatu lembaga atau organisasi humas dapat berperan sebagai penasihat ahli, yang mana dalam peran ini humas harus memiliki kemampuan tinggi yang dapat membantu mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya. Selain itu humas pemerintahan dapat berperan sebagai penasihat ahli, fasilitator komunikasi, fasilitator proses pemecah masalah serta teknisi komunikasi (Sari, 2012:10). Sedangkan peran humas menurut Mukarom & Laksana (2015:153) terbagi dalam 3 (tiga) peranan yakni: 1) *expert preciber* (ahli atau penasihat manajemen) Praktisi humas dianggap sebagai seorang ahli yang bisa memberikan solusi bagi permasalahan humas sebuah organisasi dan manajemen; 2) *communication facilitator* artinya praktisi humas bertindak sebagai perantara, penghubung, penerjemah serta mediator, dan menjaga terwujudnya komunikasi dua arah antara organisasi dan publiknya; 3) *problem solving process facilitator* berarti humas dilibatkan dalam memecahkan masalah organisasi meskipun peranannya masih dalam koridor komunikasi.

### **Citra Organisasi**

Keberhasilan organisasi tidak hanya bergantung kepada jasa atau produk yang dihasilkan, namun juga sebuah citra positif. Citra adalah cara bagaimana pihak lain memandang sebuah perusahaan, seseorang, suatu komite, atau suatu aktivitas (Soemirat & Ardianto, 2012:113). Menurut Jefkins (dalam Soemirat & Ardianto, 2012:114), secara umum citra diartikan sebagai kesan seseorang atau individu tentang suatu yang muncul sebagai hasil dari pengetahuan dan pengalamannya.

Citra terbentuk berdasarkan pengetahuan dan informasi-informasi yang diterima seseorang. *Public relations* digambarkan sebagai input-output, proses intern dalam model ini adalah pembentukan citra, sedangkan input adalah stimulus yang diberikan dan output adalah tanggapan atau perilaku tertentu. Citra itu sendiri digambarkan melalui persepsi-kognisi-motivasi-sikap. Empat komponen persepsi-kognisi-motivasi-sikap diartikan sebagai citra individu terhadap rangsang. Ini disebut sebagai “*picture in our head*” oleh Walter Lipman (dalam Soemirat & Ardianto, 2012:116).

Dilihat dari pendapat ahli tersebut mengenai citra, maka dapat disimpulkan bahwa citra merupakan sebuah kesan atau pandangan seseorang tentang sebuah organisasi atau instansi tertentu mengenai apa yang ada di dalam organisasi tertentu dan juga berdasarkan pengetahuan dan fakta-fakta yang ada.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif, sedangkan pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah data dikumpulkan berupa, kata-kata, gambar, bukan angka-angka dan laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberikan gambaran penyajian laporan wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi (Moleong, 2014:11). Penelitian kualitatif merupakan suatu pernyataan sistematis yang berkaitan dengan seperangkat proposisi yang berasal dari data dan diuji kembali secara empiris (Moleong, 2014:12). Menurut Sugiyono (2016:363), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induksi/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Peneliti memilih pendekatan kualitatif disebabkan karena sifat dari masalah yang diteliti adalah mendeskripsikan masalah yang terjadi mengenai peran humas dalam meningkatkan citra positif di BPSDM Provinsi Jawa Timur.

Penelitian ini dilakukan di BPSDM Provinsi Jawa Timur yang beralamatkan di Jl. Balongsari Tama, Tandes, Surabaya. Sedangkan subjek penelitian ini adalah terdiri dari 3 orang staf humas dan Ibu Ratna Diyanti. Teknik pengumpulan data menggunakan: 1) wawancara yaitu wawancara yang pertanyaannya telah disiapkan dengan menggunakan instrumen pedoman wawancara; 2) dokumentasi, metode dokumentasi ini merupakan kegiatan mencari informasi data dari sumber berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, agenda dan sebagainya.

Teknik analisis data menggunakan model Miles and Huberman yang meliputi: pengumpulan data (*data collection*), reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (*conclutions*). Sedangkan untuk keabsahan data menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Tujuan dari triangulasi bukan untuk mencari kebenaran tentang beberapa fenomena, tetapi lebih pada peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang telah ditemukan (Sugiyono, 2016:330). Triangulasi sumber dalam penelitian ini adalah Kasubbag Tata Usaha dan Informasi dan 2 staf humas di BPSDM Provinsi Jawa Timur.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Penasehat Ahli (*Expert Prescriber*)

Sebagai suatu seni yang memiliki arti membentuk pengertian publik serta kepercayaan terhadap sesuatu yang bersifat individu atau organisasi humas BPSDM Provinsi Jawa Timur berperan menampung kritik dan saran dari peserta pelatihan ataupun masyarakat sekitar BPSDM. Kemudian bisa digunakan evaluasi program kerja selanjutnya. Dengan demikian, dapat dilihat bahwa humas di BPSDM Provinsi Jawa Timur telah menjalankan perannya sebagai penasehat ahli.

Hal ini sesuai yang diungkapkan Sari (2012:10) yang menyatakan bahwa salah satu peran humas yaitu sebagai penasehat ahli (*expert prescriber*) artinya seorang humas harus memiliki pengalaman dan kemampuan yang tinggi untuk dapat membantu mencarikan solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya. Peran Humas sebagai penasehat ahli di BPSDM Provinsi Jawa timur memiliki kemampuan sangat tinggi dalam membantu menemukan solusi permasalahan terkait dengan publiknya.

Mukarom & Laksana (2015:153) juga berpendapat bahwa peran humas sebagai penasehat manajemen harus mampu memberikan solusi bagi permasalahan humas sebuah organisasi atau manajemen. Hal ini sesuai hasil wawancara dengan salah satu pengajar di BPSDM yang berpendapat bahwa humas berperan menampung kritik dan saran dari peserta dan akan dicarikan solusi untuk memenuhi keinginan peserta diklat. Hal ini juga sesuai dengan hasil triangulasi sumber dengan Kasubbag Tata Usaha dan Informasi yang mengatakan bahwa sebagai penasehat ahli humas berperan sebagai penghubung antara peserta dengan BPSDM. Setiap permasalahan yang terjadi sesegera mungkin pihak humas menentukan jalan keluarnya sesuai dengan prosedur BPSDM.

Hal ini sejalan dengan penelitian Harini (2014:15) yakni suatu strategi humas dalam meningkatkan citra positif melihat dari bagaimana perencanaan hubungan suatu organisasi dengan publiknya, pandangan masyarakat terhadap organisasi tersebut serta evaluasi hubungan masyarakat antara organisasi dan publiknya. Kemudian Mustafa (2017:33) dalam jurnalnya juga mengatakan bahwa strategi dalam menciptakan citra positif suatu organisasi bisa melalui penciptaan suasana yang nyaman di dalam organisasi, menyediakan layanan langsung dan tidak langsung kepada publik serta penasehat seluruh anggota organisasi mengenai berhubungan dengan publik atau pihak jurnalis media. Lebih luas Wulanjari (2016:58) menjelaskan bahwa *public relations* sebagai penasehat ahli bertujuan menciptakan citra positif atau *good image maker* yang dibentuk melalui kegiatan komunikasi baik berupa kritik dan saran antara pihak internal serta eksternal sehingga akhirnya dari kegiatan komunikasi tersebut diharapkan dapat menciptakan hubungan yang harmonis antara organisasi dengan publiknya.

### Fasilitator Komunikasi (*Communication Fasilitator*)

Humas di BPSDM Provinsi Jawa Timur sudah melakukan perannya sebagai fasilitator komunikasi dengan merancang semua strategi untuk menunjang peningkatan kinerja seluruh pegawai BPSDM dan semua informasi terkait pelatihan sudah diinfokan secara jelas kepada masyarakat. Humas sebagai jembatan pihak BPSDM dengan publik agar dalam BPSDM Provinsi Jawa Timur melaksanakan peran humas dengan menyampaikan informasi ke publik internal maupun publik eksternal. Komunikasi internal yaitu dengan: 1) mengadakan pertemuan-pertemuan atau rapat-rapat internal baik dengan pejabat struktural, widyaiswara maupun staf, sehingga terwujud sinkronisasi program antar bidang

serta seluruh jajaran badan diklat memiliki persepsi yang sama dalam menyelesaikan berbagai persoalan pertemuan dengan seluruh pihak atau anggota yang bersangkutan untuk melakukan rapat mengenai kegiatan yang akan dilakukan; 2) rapat mengenai pembahasan rencana kerja BPSDM Provinsi Jawa Timur. Sedangkan komunikasi eksternal berupa: 1) melibatkan pihak-pihak terkait seperti wartawan atau jurnalis media; 2) sosialisasi daerah atau kota mengenai kegiatan yang akan dilakukan oleh BPSDM guna memperluas jejaring kerja dengan berbagai lembaga pemerintah maupun swasta, baik dalam maupun luar negeri.

Hal ini didukung dengan hasil penelitian Rini, Rusmiwari, & Widodo (2017) dalam jurnalnya yang menyatakan bahwa untuk meningkatkan citra yang positif suatu lembaga petugas PR memperbaiki dari dalam secara internal dan juga dari luar secara eksternal. Dengan demikian, keinginan, kebijakan, dan harapan organisasi kepada pihak publiknya dapat tercipta saling pengertian, mempercayai, menghargai, mendukung dan toleransi yang baik dari kedua belah pihak.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf humas, beliau berpendapat bahwa pihak humas BPSDM Provinsi Jawa Timur melakukan sosialisasi kepada masyarakat melalui DPRD setempat mengenai program yang dijalankan dan prosedur kegiatan diklat agar tercipta pemahaman dari pihak BPSDM maupun calon peserta diklat. Hal ini sesuai dengan pernyataan Sari (2012:10) yang menyatakan bahwa peran humas sebagai fasilitator komunikasi berarti seorang humas bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya.

Penjelasan ini diperkuat dengan pernyataan Afkarina (2018:335) bahwa *Public Relation* merupakan suatu strategi yang menyeluruh dan terpadu mengenai kegiatan utama yang ada pada suatu organisasi untuk menentukan keberhasilannya sehingga aktivitas komunikasi publik pada dasarnya berkaitan dengan sikap sosialisasi dan pendidikan terhadap masyarakat. Komunikasi publik tidak hanya berpusat pada publik luar, melainkan bagaimana publik internal juga perlu diperhatikan. Selain itu, Kusnandar (2009:31) juga menyebutkan bahwa Humas di lembaga pemerintahan merupakan suatu keharusan fungsional dalam rangka tugas penyebaran informasi dan kebijakan, program dan kegiatan lembaga pemerintahan dan kepada masyarakat. Lebih lanjut Sinatra & Darmastuti (2018:98) mengatakan bahwa strategi komunikasi yang baik digunakan seorang humas adalah *two way communication* karena memungkinkan terjadinya interaksi dengan publik yang akan membawa imbas pada terjadinya komunikasi diantara kedua belah pihak sehingga akan mempengaruhi peningkatan pemahaman dari publik terhadap institusi tersebut dan akan muncul saling pengertian diantara keseluruhan publik yang berkepentingan terhadap institusi. Siswanto & Abraham (2016:57) juga mengatakan bahwa humas sebagai fasilitator komunikasi berarti humas berfungsi sebagai tempat keluar masuknya informasi dan untuk masyarakat.

### **Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem Solving Procces Facilitator*)**

Dikatakan sebagai fasilitator proses pemecahan masalah, karena Humas BPSDM Provinsi Jawa Timur telah menjalankan perannya dengan baik. Humas BPSDM Provinsi Jawa Timur telah bekerjasama dengan seluruh pegawai BPSDM serta pimpinan dalam menyelesaikan permasalahan khususnya opini publik yang sulit dibendung yang mengatasnamakan BPSDM Provinsi Jawa Timur. Dalam konteks ini Humas sebagai penengah sangat diperlukan menjadi pemberi solusi agar masyarakat tidak membuat berita yang tidak benar.

Takano (2013) mengatakan bahwa kinerja humas yang sesuai dengan standar operasional perusahaan telah berhasil meningkatkan citra perusahaannya, dan mungkin telah berkontribusi pada peningkatan kinerja penjualannya juga. Peran ini sudah diwujudkan oleh humas BPSDM Provinsi Jawa Timur dengan memberikan mengadakan pelatihan yang sangat bermanfaat untuk para Aparatur Sipil Negara sebagai bekal dalam melakukan kinerja sesuai jabatan yang diemban.

Menurut Suratman & Wulandari (2017:21) menyatakan bahwa salah satu peran humas pemerintahan adalah konseling artinya humas bertugas memberikan saran kepada manajemen dalam masalah sosial, politik serta berkonsultasi dengan tim dalam menyusun strategi untuk mengelola dan juga merespon isu-isu sensitif yang dapat berpengaruh pada kelangsungan organisasi. Staf humas juga mengatakan bahwa pihaknya telah mewujudkan peran humas sebagai fasilitator proses pemecah masalah dengan tetap melakukan bimbingan teknis kepada kepala BPSDM agar tidak keluar dari prosedur.

Penjelasan ini sesuai dengan penelitian Berg & Gibson (2011:10) yang mengatakan sikap profesional seorang humas dalam suatu organisasi bisa menjadi suatu cara dalam mempengaruhi cara pandang individu. Lebih lanjut Widayawati (2016:24) menjelaskan bahwa humas suatu organisasi bertindak sebagai gada terdepan dalam menciptakan citra positif dikalangan masyarakat yang didalamnya mencakup penyampaian informasi, penemuan solusi dalam pemecahan masalah, serta strategi dalam mempertahankan kepercayaan publik. Lebih lanjut Kholisoh (2016:200) dalam jurnalnya menjelaskan bahwa *public relation* memiliki fungsi sebagai *defining the problem* artinya harus melakukan pemantauan terhadap informasi, opini, sikap dan perilaku yang terkait dengan objek yang diteliti. Langkah ini menentukan mengenai apa yang sedang terjadi saat ini pada suatu organisasi.

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

Peran ini berhubungan dengan alur atau prosedur yang digunakan humas dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat dengan cara apa dan menggunakan media apa.

Alur kegiatan kehumasan di BPSDM Provinsi Jawa Timur yaitu mengidentifikasi keluhan masyarakat terhadap pelatihan yang dilakukan, kemudian dirapatkan dengan pimpinan, setelah itu baru strategi untuk ke depannya. Apabila dirasa sudah pasti baru diinfokan kepada masyarakat melalui DPRD setempat. Untuk media, BPSDM menggunakan media cetak maupun elektronik dalam menyebarkan informasi. Guna menciptakan citra positif di mata masyarakat humas BPSDM Provinsi Jawa Timur memberikan pelayanan yang baik, dan ramah serta saling menghormati satu sama lain, dengan demikian dapat memberikan kesan yang positif terhadap pelayanan masyarakat yang membutuhkan informasi.

Sesuai dengan hasil triangulasi sumber dengan Kasubbag Tata Usaha dan Infomasi BPSDM Provinsi Jawa Timur bahwa untuk meningkatkan citra BPSDM Provinsi Jawa Timur di mata masyarakat yaitu humas BPSDM Provinsi Jawa Timur telah bekerja secara ramah dan baik kepada peserta artinya apabila ada peserta yang tidak mengerti bagaimana prosedur pelatihan pihak humas memberi penjelasan dengan detail agar peserta tidak mengalami kebingungan serta semua kritik dan saran dari peserta ditampung untuk selanjutnya dirapatkan bersama pimpinan guna menemukan pemecahannya. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Puspokusumo (2011) dalam jurnalnya yang menyatakan bahwa untuk mempertahankan citra perusahaan humas harus menjalankan tugas-tugasnya dan strategi yang baik. Bernadeth, Paranoan, & Djumlani (2014) dalam jurnalnya juga mengatakan bahwa peran humas di Pemerintahan Kabupaten Kutai Barat yaitu dengan cara mengeluarkan *press release* dan

*advertorial* guna mengembalikan kepercayaan dan citra pemerintahan yang mulai memudar di mata masyarakat.

Hal ini sesuai pernyataan Sari (2012:10) yang mengungkapkan bahwa berbeda dengan tiga peranan sebelumnya yang terkait erat dengan fungsi dan peranan manajemen organisasi. Peranan *communication technician* ini menjadikan praktisi humas sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi atau dikenal dengan *method of communication*. Berdasarkan hasil wawancara dengan staf humas, peran humas sebagai teknisi komunikasi telah diwujudkan oleh humas BPSDM Provinsi Jawa Timur dengan humas berperan sebagai jurnalis, yang dimaksudkan adalah humas menulis berita untuk dibuat karena humas sudah dibekali teknik menulis berita dan berita yang telah ditulis tersebut dimuat ke laman website BPSDM Provinsi Jawa Timur yakni [bpsdm.jatimprov.go.id](http://bpsdm.jatimprov.go.id). Bagian humas sebagai teknisi komunikasi telah dijalankan namun humas masih kurang memanfaatkan media baru yang adalah website sebagai sarana informasi yang dicandangkan oleh pemerintah dan sebagai wadah penulisan berita.

Hal ini sejalan dengan penelitian Datuela (2013:47) yang menyatakan dalam mempertahankan citra positif suatu organisasi, seorang *public relations* harus memiliki strategi dalam menjalankan setiap tugas tugasnya. Hal ini senada dengan Herdiana & Khoiruddin (2016:13) bahwa untuk mempertahankan citra yang baik suatu humas organisasi harus memiliki komunikasi yang baik, serta pelayanan yang baik sehingga keharmonisan antara organisasi dan publiknya bisa bertahan lama. Lebih luas Nada, Rembang, & Reiner (2017:59) menjelaskan bahwa humas sebagai teknisi komunikasi memiliki arti bahwa seorang humas bertindak sebagai jurnalis dan menulis berita yang nantinya dipublikasikan di *website* lembaga pemerintahan. Humas sudah dibekali dengan teknik menulis jadi humas dituntut untuk berperan lebih aktif dalam memanfaatkan *website* untuk wadah penulisan berita. Adhrianti (2016:124) dalam jurnalnya juga menyebutkan bahwa humas telah melakukan perannya dengan baik apabila telah memiliki konsistensi, keyakinan, motivasi, untuk terus memanfaatkan media sosial guna mendukung tugas kehumasan dalam rangka penguatan citra lembaga.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti maka dapat diambil kesimpulan bahwa peran humas BPSDM Provinsi Jawa Timur telah melakukan perannya dengan baik sehingga menimbulkan citra positif bagi lembaga pemerintahan, antara lain: 1) penasehat ahli, humas BPSDM bertugas menampung masukan maupun kritik dari peserta kemudian apabila terdapat banyak masalah, humas menentukan strategi dalam pemecahannya; 2) sebagai fasilitator komunikasi dengan mengkomunikasikan secara transparan jika itu dirasa tidak bersifat rahasia kepada masyarakat maupun internal perusahaan; 3) fasilitator pemecah masalah maksudnya humas disini menjadi pihak yang berpengaruh besar dalam memberikan solusi pada setiap konflik dimasyarakat; 4) humas sebagai teknisi komunikasi yakni humas berperan sebagai jurnalis dan menulis berita untuk nantinya dipublikasikan di laman website [bpsdm.jatimprov.go.id](http://bpsdm.jatimprov.go.id).

Keterbatasan penelitian ini, antara lain: 1) peran humas difokuskan hanya pada kegiatan humas sebagai fasilitator komunikasi, humas memiliki tugas untuk menjadi komunikator, fasilitator komunikasi dalam membina hubungan yang baik antara organisasi dengan publiknya dan juga sebagai teknisi komunikasi; 2) penelitian ini dilakukan di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Jawa Timur pada bagian humas; 3) cakupan penelitian ini hanya pada peran humas dalam meningkatkan citra positif pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Provinsi Jawa Timur

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai peran humas dalam meningkatkan citra positif pada lembaga pemerintahan BPSDM Provinsi Jawa Timur, maka peneliti ingin memberikan saran yang mungkin dapat bermanfaat yakni humas dan juga pihak BPSDM harus terus meningkatkan program sosialisasi ke masyarakat dan juga lebih terbuka lagi agar tidak timbul isu-isu negatif dimasyarakat dan juga pihak humas harus melakukan survey kepuasan masyarakat agar dapat mengetahui bagaimana pendapat masyarakat mengenai BPSDM Provinsi Jawa Timur dengan begitu BPSDM Provinsi Jawa Timur akan dapat meningkatkan kinerjanya lagi dan akan lebih mudah untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan kedepannya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Adhrianti, L. (2016). Digitalisasi Public Relations Bagi Penguatan Citra Pemerintah Daerah (Analisis Deskriptif Reaktualisasi Peran Humas Pemerintah Kota Bengkulu Dalam Penyampaian Informasi Daerah Melalui Media Sosial). *Prosiding Seminar Nasional Komunikasi*, 115–125.
- Afkarina, N. I. (2018). Strategi Komunikasi Humas dalam Membentuk Public Opinion Lembaga Pendidikan. *Jurnal IDAARAH*, 2(2), 317–338.
- Ardianto, E. (2009). *Public Relations Praktis*. Bandung: Widya Padjajaran.
- Berg, K. T., & Gibson, K. (2011). No Titl. *Hired Guns and Moral Torpedoes: Balancing the Competing Moral Duties of the Public Relations Professional*, 8(1), 1–12.
- Bernadeth, H., Paranoan, D., & Djumlani, A. (2014). Peranan Humas dalam Membangun Citra Pemerintahan Kabupaten Kutai Barat. *eJournal Administrative Reform*, 2(3), 2055–2067.
- Datuela, A. (2013). Strategi Public Relations PT. Telkomsel branch Manado dalam Mempertahankan Citra Perusahaan. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2(2), 44–55.
- Harini, I. N. (2014). Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Upaya Peningkatan Pencitraan Sekolah (Studi Kasus di SMP Al Hikmah Surabaya). *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan*, 4(4), 8–20.
- Herdiana, D., & Khoiruddin. (2016). Peran dan Strategi Humas dalam Pembentukan Citra Perguruan Tinggi Islam. *Jurnal Aktualisasi Nuansa Ilmu Dakwah*, 12(2), 11–17.
- Kholisoh, N. (2016). Strategi Komunikasi Public Relations dan Citra Positif Organisasi (Kasus Public Relations Rumah Sakit “X” di Jakarta). *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 13(3), 195–209.
- Kusnandar. (2009). Peran Humas Untuk Mengangkat Citra Pemerintah Kota Surakarta. *Jurnal Fisip*, 6(2), 23–34.
- Lubis, E. E. (2012). Peran Humas dalam Membentuk Citra Pemerintah. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 12(1), 51–60.
- Moleong, J. L. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen Public Relation*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Mustafa, N. (2017). Strategi Humas dalam Meningkatkan Citra Kantor Kesyahbandaran Utama Makassar. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik*, 6(3), 30–43.
- Nada, M. M. C., Rembang, M., & Reiner, O. (2017). Peran Humas Dalam Membangun Citra

- Pemerintah Daerah Kabupaten Minahasa Selatan. *E-Jurnal Ilkom*, 4(2), 56–65.
- Puspokusumo, A. (2011). Peranan Management Public Relations dalam Mempertahankan Citra Perusahaan Jasa Perhtelan: Studi Kualitatif pada Re-Opening Hotel Mandarin Oriental, Jakarta. *Binus Business Review*, 2(1), 202–215.
- Rini, K. S., Rusmiwari, S., & Widodo, H. P. (2017). Peranan Humas dalam Meningkatkan Citra Universitas Tribhuana Tungadewi. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(1), 34–37.
- Sari, B. W. N. (2012). *Humas Pemerintah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sinatra, L., & Darmastuti, R. (2018). Kajian Peran Public Relation Dalam Meningkatkan Citra Perguruan Tinggi Swasta di Jawa Tengah. *Jurnal Ilmiah SCRIPTURA*, 2(2), 95–105.
- Siswanto, B. D. L., & Abraham, F. Z. (2016). Peran Humas Pemerintahan sebagai Fasilitator Komunikasi pada Biro Humas Pemprov Kalimantan SELatan. *Jurnal Penelitian Komunikasi*, 19(1), 55–64.
- Soemirat, S., & Ardianto, E. (2012). *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Suratman, B., & Wulandari, S. S. (2017). *Public Relation Talent of PR*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Syahputra, D. I., Hendra, Y., & Hidayat, T. W. (2018). Peran Humas dalam Membangun Citra Pemerintahan Sumatera Utara pada Kantor Biro Humas Gubernur. *Jurnal PRESPEKTIF*, 8(1), 24–29.
- Takano, K. (2013). McDonald's Japan: A Case Study of Effective Public Relations. *Public Relation Review*. *Public Relations Review*, 3(2), 60–71.
- Widayawati. (2016). Strategi Marketing Public Relations Swiss Bell Hotel Borneo Samarinda dalam Meningkatkan Jumlah Pengunjung. *E-Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3(3), 22–36.
- Wulanjari, N. (2016). Peran Public Relations Di Kantor Binas Pemuda, Olahraga, Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Sukoharjo. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 4(1), 56–67.