

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Program Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi Kota Yogyakarta yang Berkaitan Dengan INGPRAS 2015

Pada bab ini penulis akan memaparkan hasil penelitian lapangan terkait pelaksanaan program bagian hubungan masyarakat dan informasi kota Yogyakarta dalam mendapatkan prestasi di ajang *Indonesia Government Public Relations Award and Summit* (INGPRAS) tahun 2015. *The 1st Indonesia Government Public Relations Awards and Summit* (INGPRAS) merupakan ajang yang diadakan pertama kali pada tahun 2015 oleh Serikat Pekerja Pers (SPS) Pusat bekerjasama dengan Komisi Informasi Pusat (KIP).

Latar belakang diadakannya kegiatan ini adalah keprihatinan Serikat Pekerja Pers (SPS) dan Komisi Informasi Pusat (KIP) akan kurangnya bentuk apresiasi yang diberikan terhadap kinerja humas pemerintah yang ada di daerah. Ajang INGPRAS tersebut diselenggarakan guna memberikan wadah komunikasi, silaturahmi, dan apresiasi prestasi bagi para Bagian Humas Pemerintah, di tingkat Kabupaten/Kota atas kinerja pada bidang kehumasan pemerintah dalam melayani masyarakat. Dengan diadakannya ajang INGPRAS ini diharapkan dapat memacu peningkatan kinerja humas pemerintah daerah (Kota dan Kabupaten) yang dapat memberikan contoh nyata bagi kemajuan daerahnya dan manfaatnya dapat dirasakan publik secara luas.

Dalam acara malam apresiasi INGPRAS, peserta yang diundang adalah mereka yang masuk nominasi penghargaan. Hal ini sesuai dengan pernyataan berikut :

“Dalam kegiatan tersebut, pihak panitia INGPRAS mengundang Bagian Humas dan Informasi tingkat Kota dan Kabupaten yang masuk nominasi penghargaan, yakni Humas Kota Yogyakarta, Humas Kota Bengkulu, dan Humas Kota Bekasi. Tahapan penilaian dan penentuan nominasi sudah dilakukan oleh panitia INGPRAS dua bulan sebelum acara pengukuhan juara dilaksanakan pada 8 Oktober 2015”. (wawancara dengan Abdul Hamid, Panitia INGPRAS, 27 September 2016).

Acara INGPRAS bertempat di Sekretariat Serikat Perusahaan Pers

Gedung Dewan Pers yang beralamat di Lantai 6 Jl. Kebon Sirih No.32-34

Jakarta 10110 Telp.021-3459671, 021-3811228 / Fax.021-3862373.

Mekanisme penghargaan dalam ajang INGPRAS adalah panitia INGPRAS, yang terdiri dari Serikat Perusahaan Pers dan Komisi Informasi Publik melakukan konfirmasi pemberitahuan untuk melaksanakan penilaian terhadap Bagian Humas dan Informasi pada tingkat Kota di Indonesia. penilaian tersebut mencakup standar-standar yang sudah menjadi ketetapan dan disetujui oleh pihak panitia, yakni :

- a. Copy surat keputusan pengangkatan sebagai Humas;
- b. Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Humas;
- c. Menyampaikan kegiatan-kegiatan kehumasan yang telah dilakukan serta manfaatnya bagi masyarakat luas periode 1 Januari-31 Agustus 2015 minimal 3 contoh kegiatan;

- d. Contoh inovasi kegiatan kehumasan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja lembaga humas dan pelayanan kepada masyarakat;
- e. Contoh permasalahan kehumasan yang pernah dialami dan cara penyelesaiannya;
- f. Struktur organisasi.

Setelah dinilai oleh pihak panitia dengan menggunakan standar-standar diatas, kemudian menghasilkan tiga nominasi untuk kategori humas inspirasional tingkat kota, yakni kota Yogyakarta, kota Bekasi, dan kota Bengkulu. Tiga nominator tersebut yang kemudian diundang dan diminta untuk mempresentasikan hasil kinerjanya masing-masing dihadapan juri pada acara penghargaan INGPRAS 8 Oktober 2015 dan dari hasil penilaian juri, didapatkan juara pertama dalam ajang tersebut yakni Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta.

B. Perencanaan Bagian Humas dan Informasi dalam Menghadapi INGPRAS 2015

Perencanaan Bagian Humas dan Informasi dalam menghadapi INGPRAS diawali dengan melakukan analisis SWOT. Kegiatan analisis SWOT ini dilakukan oleh Bagian Humas dan Informasi pada tanggal 16 September 2014. Pihak-pihak yang melakukan analisis SWOT dalam rangka menghadapi INGPRAS ini adalah Kepala Bagian Humas dan Informasi, Kepala Sub Bagian Hub. Masyarakat, Kepala Sub Bagian Promosi dan Publikasi, serta Kepala Sub Bagian Informasi dan Keluhan.

Sebagaimana disampaikan oleh Bagian Humas dan Informasi yang menyatakan bahwa :

“Kegiatan analisis SWOT ini dilakukan di Kantor Bagian Humas dan Informasi, Komplek Balai Kota, Jalan Kenari Nomor 56 Yogyakarta 55165. Analisis SWOT ini dilakukan oleh Bagian Humas dan Informasi dalam rangka mengetahui keunggulan, ancaman, peluang dan kelemahan yang dimiliki dalam persiapan menghadapi INGPRAS tahun 2015”. (wawancara dengan Ig.Tri Hastono, S.Sos, MM, Kepala Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta, 25 September 2016)

Berikut analisa SWOT Bagian Humas dan Informasi Kota

Yogyakarta (data analisa Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta tahun 2014) :

1. *Strength* (Kekuatan)

Kekuatan yang dimiliki oleh Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta adalah mereka memiliki program kehumasan yang beragam dan inovatif. Inovasi program kehumasan dapat dilihat dari pelaksanaan program Walikota Menyapa yang merupakan program pengakomodasian aspirasi masyarakat Kota Yogyakarta melalui radio interaktif, SMS Broadcast yang merupakan program pendistribusian informasi dari pemerintah kepada masyarakat Kota Yogyakarta, dan Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan sebagai wadah pengaduan terhadap pelayanan publik kepada pemerintah Kota Yogyakarta. Contoh program-program tersebut juga mudah diakses oleh masyarakat sehingga menunjang penilaian dalam INGPRAS. Selain inovatif, Bagian Humas dan Informasi juga merupakan inisiator

dalam berbagai program kehumasan yang ini akan menjadi nilai plus pada ajang INGPRAS. Kekuatan lain yang dimiliki adalah tingkat partisipasi masyarakat yang sangat baik dalam merespon program-program yang disediakan oleh Bagian Humas dan Informasi sehingga program dapat berjalan efektif dan efisien. Bagian Humas juga memiliki koordinasi kerja yang baik baik internal sehingga memudahkan pelaksanaan program kegiatan humas pemerintahan tersebut.

Koordinasi internal tersebut secara umum ditunjukkan dengan dibentuknya tim dengan konsep koordinasi vertikal yang dilakukan oleh Kepala Bagian Humas terhadap masing-masing Kasubag dan juga pengumpul dokumen. Tujuan dilakukannya koordinasi tersebut agar memudahkan dalam upaya mempersiapkan berbagai dokumen dalam menghadapi INGPRAS.

2. *Weaknes* (Kelemahan)

Kelemahan yang dimiliki oleh Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta adalah masih kurangnya jumlah SDM yang ada sehingga sedikit menghambat pelaksanaan program kehumasan dalam menyambut INGPRAS. Kelemahan yang lain adalah perencanaan kegiatan dalam menyambut INGPRAS hanya dilakukan oleh Bagian Humas saja, tidak mendapatkan dukungan langsung dari SKPD lain yang ada dalam lingkungan

pemerintah Kota Yogyakarta. Kelemahan lainnya adalah, kegiatan yang padat dan intensif kurang dibarengi dengan dokumentasi yang terstruktur dan teratur.

3. *Opportunities* (Peluang)

Peluang yang dimiliki oleh Bagian Humas dan Informasi dalam menghadapi INGPRAS adalah pesaing dari Bagian Humas Kota lain yang tidak banyak (14 Pesaing dari Kota lain). Peluang lainnya adalah secara kualitas pelaksanaan program kehumasan pada Bagian Humas Kota relatif masih dibawah Kota Yogyakarta. Kemudian secara kuantitas juga pelaksanaan program yang dilakukan oleh Bagian Humas dan Informasi lebih banyak. Peluang lainnya adalah pelaksanaan kegiatan di Bagian humas pada umumnya berbasis pada teknologi sehingga dapat menjadi penilaian tambahan dihadapan juri INGPRAS. Peluang lain yang dimiliki adalah ketersediaan sarana dan prasarana pendukung yang memadai sehingga memudahkan Bagian Humas untuk bekerja efektif dan efisien.

4. *Threats* (Ancaman)

Ancaman yang dimiliki adalah performa program Humas dari kota lain dan minimnya pengetahuan masyarakat Kota Yogyakarta akan ajang INGPRAS tahun 2015 dan masih minimnya dukungan masyarakat terhadap ajang INGPRAS tahun 2015.

Dari analisa SWOT yang dibuat oleh Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta kemudian dibuatlah sebuah perencanaan untuk menghadapi INGPRAS 2015. Perencanaan yang dilakukan oleh Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta adalah memfokuskan pada pelaksanaan program secara efektif dan efisien sehingga nantinya mampu mendapatkan hasil maksimal dalam ajang INGPRAS tahun 2015.

Tahapan perencanaan yang dilakukan oleh Bagian Humas dan Informasi dalam rangka persiapan menghadapi INGPRAS tahun 2015 adalah :

1. Melaksanakan program unggulan dan melaksanakan program regular secara intensif sepanjang tahun 2014-2015;
2. Memonitoring kegiatan dan memperbaiki kelemahan program dalam menghadapi INGPRAS 2015 melalui pengintensifan rapat koordinasi;
3. Membentuk tim yang terdiri dari para pegawai di lingkungan Bagian Humas dan Informasi dalam rangka mempersiapkan dokumen dan pemantapan menghadapi INGPRAS 2015.

C. Rencana Kegiatan dan Anggaran

Kegiatan perencanaan Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta mengacu pada koordinasi Rencana Kegiatan dan Anggaran (RKA) 2014. Tujuan dari pelaksanaan RKA tersebut adalah untuk mencapai target yang diinginkan Bagian Humas dan Informasi untuk menciptakan pelayanan kehumasan yang berkualitas sekaligus mampu berprestasi dalam ajang INGRPAS 2015. Ada beberapa hal yang dilakukan Bagian Humas dan Informasi dalam menyambut ajang INGPRAS, sebagaimana disampaikan dalam pernyataan berikut :

“Fokus perencanaan yang dilakukan Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta adalah dengan melaksanakan program unggulan dan regular secara intensif serta membentuk tim dalam menyambut pelaksanaan INGPRAS.” (wawancara dengan Ig.Tri Hastono, S.Sos, MM, Kepala Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta, 25 September 2016).

Dalam perencanaanya kegiatan melaksanakan program unggulan dan regular serta membentuk tim dalam menyambut pelaksanaan INGPRAS. Berikut merupakan rancangan perencanaan kegiatan Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta :

1. Melaksanakan Program Kegiatan Kehumasan

Bagian Humas dan Informasi merencanakan untuk melaksanakan program kehumasan guna memberikan pelayanan publik yang maksimal, Sebagaimana disampaikan bahwa :

“Bagian Humas konsisten untuk melaksanakan berbagai kegiatan kehumasn, mulai Walikota Menyapa, Media Info Kota, Obrolan Balaikota, Greget kampung dan UPIK yang menjadi program kegiatan Bagian Humas dan Informasi”. (wawancara dengan Ig.Tri Hastono, S.Sos, MM, Kepala Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta, 25 September 2016).

Selain itu juga Bagian Humas dan Informasi melaksanakan program baru pada tahun 2015 yaitu *SMS Broadcast*. Program *SMS Broadcast* ini dilakukan supaya masyarakat Kota Yogyakarta mendapat informasi publik yang cepat dan akurat dari sumber yang terpercaya, yakni pemerintah Kota Yogyakarta. Program ini dilakukan juga sebagai wujud komitmen pemerintah Kota Yogyakarta dalam memberikan informasi yang responsif dan transparan. Pelaksanaan rogram *SMS Broadcast* pada tahun 2015 dimulai pada bulan Maret hingga Desember 2015. Setiap bulannya, melalui *SMS Broadcast* Bagian Humas dan Informasi dapat mengirimkan 5 sampai dengan 10 pesan. Pesan informasi yang diberikan oleh pemerintah sangat beragam, diantaranya adalah himbauan untuk melakukan hemat air dalam menghadapi musim kemarau; informasi pelaksanaan jalan sehat; informasi pendataan keluarga berencana; Informasi pelaksanaan HUT Kota Yogyakarta; Informasi perekrutan tenaga kontrak di lingkungan pemerintah Kota Yogyakarta; Informasi jadwal puasa; Informasi jam pelayanan kesehatan di puskesmas Kota Yogyakarta serta informasi-informasi bermanfaat lainnya. Tujuan dari pelaksanaan program tersebut secara umum adalah untuk memenuhi kebutuhan

masyarakat akan pelayanan informasi dan kehumasan di Kota Yogyakarta. Secara khusus pelaksanaan program-program tersebut ditujukan agar mendapatkan penilaian positif dari para juri dalam ajang INGPRAS tahun 2015. Dalam melaksanakan program-program tersebut, didistribusikan kepada masing-masing sub bagian yang ada pada Bagian Humas dan Informasi. Hasil yang diharapkan dari pelaksanaan program tersebut adalah dapat terselenggaranya pelayanan akan kebutuhan informasi publik yang responsif, efektif, transparan, dan efisien serta mampu mendapatkan hasil terbaik dalam ajang INGPRAS tahun 2015.

2. Rapat Koordinasi

Rapat koordinasi dilaksanakan setiap dua kali dalam satu bulan oleh Bagian Humas dan Informasi dengan melibatkan masing-masing sub bagian. Sebagaimana hasil wawancara sebagai berikut :

“Dalam forum rapat tersebut nantinya dapat diketahui kelemahan dan kendala program sehingga dapat langsung diperbaiki sehingga nantinya ketika dinilai dalam ajang INGPRAS, seluruh program tersebut dapat maksimal. Berkaitan dengan hal-hal tersebut sehingga menjadi pertimbangan Bagian Humas dan Informasi untuk selalu mengagendakan rapat koordinasi setiap dua kali per bulan”. (wawancara dengan Ig.Tri Hastono, S.Sos, MM, Kepala Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta, 25 September 2016).

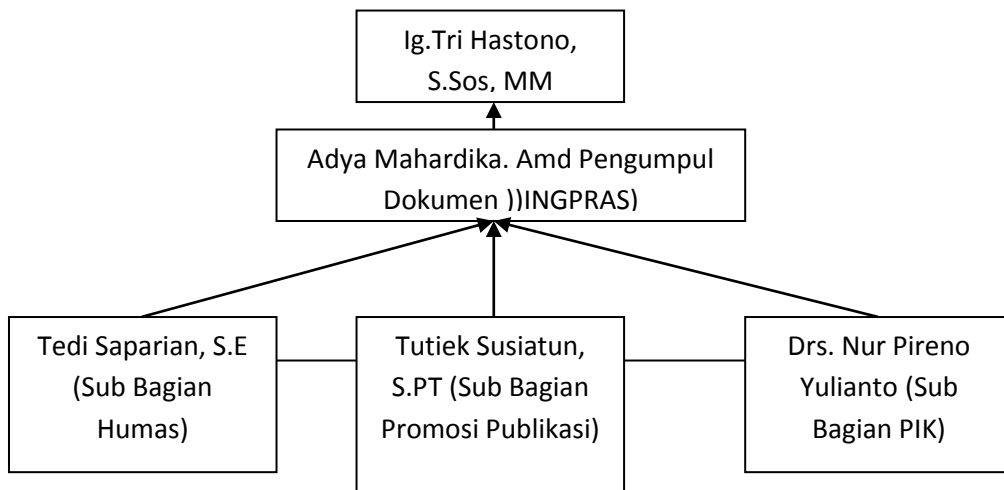
Agenda yang dilaksanakan dalam rapat koordinasi ini antara lain adalah :

- Agenda pertama yang dilakukan adalah melakukan koordinasi antara sub bagian terkait kesiapan dokumen dalam menghadapi INGPRAS pada tahun 2015;
- Agenda kedua adalah memonitoring program-program umum dan unggulan penunjang kesiapan menghadapi INGPRAS yang sedang dilaksanakan oleh masing-masing sub bagian;
- Agenda ketiga adalah pendataan dan pengkoordinasian informasi, aduan dan saran yang belum terakomodir. Tindak lanjut dari agenda ini adalah penyelesaian informasi dan aduan oleh masing-masing pelaksana program yang bertanggung jawab. Tingkat penyelesaian informasi dan aduan nantinya akan sangat menunjang dalam penilaian INGPRAS;
- Agenda terakhir adalah penyelesaian kendala teknis dalam pelaksanaan program kehumasan dalam menghadapi INGPRAS, jika memang terdapat kendala yang dikeluhkan.

3. Pembentukan Tim dalam Menghadapi INGPRAS 2015

Bagian Humas merencanakan untuk membentuk tim guna mengumpulkan dokumen yang digunakan dalam persiapan mengikuti ajang INGPRAS 2015. Adapun struktur tim dan peran yang dibentuk adalah sebagai berikut :

Bagan 3.1. :
Struktur Tim Persiapan INGPRAS 2015



Sumber : Bagian Humas dan Informasi Setda Kota Yogyakarta 2016

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa dalam persiapan INGPRAS, Bagian Humas dan Informasi membentuk tim dan memiliki perannya masing-masing. Sebagaimana dijelaskan melalui hasil wawancara berikut ini :

“Dalam hal tersebut masing-masing Sub Bagian, yakni sub bagian hubungan masyarakat berperan untuk menyiapkan dokumen kegiatan (peraturan, profil kegiatan, SOP yang berkaitan dengan kegiatan yang dilakukan). Sub bagian promosi dan publikasi berperan untuk menyiapkan dokumen kegiatan (peraturan, profil kegiatan, SOP yang berkaitan dengan kegiatan yang dilakukan) dan sub bagian pelayanan informasi dan keluhan juga memberikan dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam persiapan

mengikuti INGPRAS tahun 2015”. (wawancara dengan Ig.Tri Hastono, S.Sos, MM, Kepala Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta, 25 September 2016)

Dokumen yang dipersiapkan adalah *hard copy* dan *soft copy* peraturan kegiatan, profil kegiatan yang dilakukan oleh masing-masing sub bagian selama tahun 2015 dan *Standard Operating Procedure (SOP)* kegiatan yang dilakukan oleh masing-masing sub bagian. Dokumen-dokumen tersebut kemudian diserahkan kepada pengumpul dokumen untuk dicek kelengkapannya dan disusun rapi kemudian diserahkan kepada Kepala Bagian Humas. Kepala Bagian Humas dan Informasi bertugas untuk membawa dokumen-dokumen tersebut dalam mengikuti ajang INGPRAS tahun 2015.

Kegiatan perencanaan yang disusun oleh Bagian Humas dan Informasi memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan kehumasan yang inovatif dan berkualitas kepada masyarakat serta perencanaan tersebut ditujukan agar Bagian Humas dan Informasi memiliki persiapan yang lebih matang dan maksimal dalam menghadapi ajang INGPRAS 2015 sehingga nantinya mendapatkan hasil yang maksimal.

D. Program-Program yang Dilakukan Oleh Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta

Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta memiliki program-program rutin dilaksanakan terutama dalam kurun waktu tahun 2014-2015. program ini dilakukan dalam rangka memenuhi kewajiban pelayanan publik kepada masyarakat umum dan juga program-program ini dilakukan sebagai salah satu komponen pendukung dalam ajang INGPRAS, sehingga menjadi nilai tambah bagi penilaian dalam ajang INGPRAS tahun 2015. Program-program yang dilaksanakan Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta tersebut antara lain adalah :

1. Penerbitan Media Info Kota

Media Info Kota merupakan salah satu media cetak berbentuk koran yang diterbitkan oleh Sub Bagian Promosi dan Publikasi, Bagian Humas dan Informasi Setda Kota Yogyakarta dan didistribusikan hingga ke tingkat Rukun Tetangga yang ada di Kota Yogyakarta.

Berdasarkan hasil wawancara berikut diketahui bahwa :

“Koran Media Info Kota ini diterbitkan dengan tujuan untuk memberitakan berbagai prestasi dan keberhasilan yang telah diraih oleh Pemerintah Kota Yogyakarta. Selain kegiatan dan prestasi yang didapatkan oleh pemerintah Kota Yogyakarta, Media Info Kota ini juga menyampaikan berbagai potensi warga Yogyakarta yang dikemas dalam kolom UMKM, Kuliner, dan Pemuda”. (Wawancara dengan Ibu Tutiek Susiatun, S.PT Kepala Sub Bagian Promosi dan Publikasi pada 5 Oktober 2016).

Media Info Kota merupakan media yang digunakan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta untuk memberikan informasi kepada masyarakat Kota Yogyakarta sehingga masyarakat Kota Yogyakarta dapat mengetahui kegiatan-kegiatan yang dilakukan dan prestasi yang diperoleh pemerintah Kota Yogyakarta selama ini. Adapun data pelaksanaan / penerbitan media info kota selama tahun 2015 dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 3.1. :
Kegiatan Penerbitan Media Info Kota Tahun 2015

No	Bulan	Jumlah Terbit
1	Januari	2 kali
2	Februari	2 kali
3	Maret	2 kali
4	April	2 kali
5	Mei	2 kali
6	Juni	2 kali
7	Juli	2 kali
8	Agustus	2 kali
9	September	2 kali
10	Oktober	2 kali
11	November	2 kali
12	Desember	2 kali

Sumber : Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta 2015

Berdasarkan data diatas, dapat dijelaskan bahwa penerbitan media info kota pada tahun 2015 dilakukan selama 2 kali dalam sebulan didistribusikan ke tingkat RT, per RT 5 eksemplar, 3 diantaranya ditempel ke ruang publik RT dan 2 eksemplar diserahkan kepada Ketua RT sebagai

arsip. Koran Media Info Kota terdiri dari empat halaman di mana halaman 1 dan 4 dicetak berwarna dan halaman 2 dan 3 dicetak hitam putih.

Media Info Kota sebagai media yang diproduksi untuk masyarakat Kota Yogyakarta juga mendapatkan prestasi yang cukup baik. Pada tahun 2015, Koran Media Info Kota masuk dalam nominasi lima besar Anugerah Media Humas untuk Kategori Penerbitan Media Internal dan berdasarkan hasil survey Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Bagian Humas dan Informasi Setda Kota Yogyakarta bersama PSKK UGM.

Melalui survey tersebut juga dapat diketahui bahwa selama tahun 2015 masyarakat Kota Yogyakarta menilai bahwa keberadaan Koran Media Info Kota bermanfaat bagi masyarakat. Koran Media Info Kota juga merupakan dapat dijadikan sebagai media aktualisasi atas berbagai potensi dan prestasi warga Kota Yogyakarta.

Gambar 3.1:
Media Info Kota



Sumber : Laporan Inovasi Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta 2015

Program ini dievaluasi oleh Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta setiap tiga bulan sekali guna memastikan kelancaran pelaksanaan kegiatan.

2. Pertunra

Pertunjukan Rakyat (Pertunra) dilaksanakan oleh Sub Bagian Promosi dan Publikasi, Bagian Humas dan Informasi Setda Kota Yogyakarta. Diseminasi informasi tidak selamanya dilakukan dengan cara yang formal. Hiburan bisa menjadi media alternatif bagi pemerintah dalam melakukan sosialisasi program dan kebijakannya kepada masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara yang didapat dari narasumber menyebutkan bahwa ;

“Pertunjukan Rakyat (Pertunra) merupakan salah satu kegiatan diseminasi informasi melalui hiburan berbasis pertunjukan seni yang dilakukan oleh Bagian Humas dan Informasi Setda Kota Yogyakarta”. (Wawancara dengan Ibu Tutiek Susiatun, S.PT Kepala Sub Bagian Promosi dan Publikasi pada 5 Oktober 2016).

Data kegiatan pertunjukan rakyat (Pertunra) selama tahun 2015 dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 3.2. :
Kegiatan Pertunra Tahun 2015

No	Bulan	Jumlah Penyelenggaraan
1	Januari	1 kali
2	Februari	1 kali
3	Maret	1 kali
4	April	1 kali
5	Mei	1 kali
6	Juni	Ditiadakan
7	Juli	Ditiadakan
8	Agustus	Ditiadakan
9	September	Ditiadakan
10	Oktober	1 kali
11	November	1 kali
12	Desember	Ditiadakan

Sumber : Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta 2015

Berdasarkan data diatas diketahui bahwa selama tahun 2015, Pertunra diselenggarakan selama 7 kali. Pertunra diselenggarakan berturut-turut pada bulan Januari hingga Mei. Pada bulan Juni hingga September Pertunra tidak diselenggarakan karena bertepatan dengan bulan suci Ramadhan dan keterbatasan anggaran. Pertunra diadakan kembali pada bulan Oktober dan November tahun 2015, sedangkan pada bulan desember tidak diselenggarakan karena bertepatan dengan tutup tahun anggaran.

Format pertunjukan seni dalam kegiatan pertunra dinilai dinilai lebih efektif dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat, terutama masyarakat di tingkat akar rumput (*grassroot*) karena penyampaian informasi disampaikan dengan cara yang tidak formal sehingga

masyarakat dapat lebih mudah menyerap informasi yang diberikan oleh pemerintah.

Selama tahun 2015 melalui kegiatan Pertunra juga terjadi interaksi yang baik antara Bagian Humas dengan masyarakat Kota Yogyakarta. Dengan diselenggarakannya Pertunra pemerintah Kota Yogyakarta tetap mempertahankan kearifan lokal (*local wisdom*) dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kemasan yang ringan dan menghibur namun tetap berbobot juga telah mengantarkan Pertunra Kota Yogyakarta sebagai Juara I Pertunjukan Rakyat tingkat Provinsi DIY yang diselenggarakan oleh Kemenkominfo pada tahun 2015.

Gambar 3.2 :
Pertunra



Sumber : Laporan Inovasi Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta 2015

Program ini dievaluasi oleh Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta setiap tiga bulan sekali guna memastikan kelancaran pelaksanaan kegiatan.

2. Obrolan Balaikota

Obrolan Balaikota merupakan siaran televisi hasil kerjasama antara Bagian Humas dan Informasi (Sub Bagian Promosi dan Publikasi) Kota Yogyakarta dengan TVRI Yogyakarta. Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber :

“Obrolan Balaikota merupakan nama program di tahun 2015, sedangkan Pada tahun 2016 dirubah menjadi Wayang-Wayang Kertas. Alasan pemilihan nama Wayang-Wayang Kertas merupakan budaya jawa sehingga ingin lebih ditonjolkan nilai budaya dan *entertainment*”. (Wawancara dengan Ibu Tutiek Susiatun, S.PT Kepala Sub Bagian Promosi dan Publikasi pada 5 Oktober 2016).

Data kegiatan obrolan balaikota selama tahun 2015 dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 3.3. :
Kegiatan Obrolan Balaikota Tahun 2015

No	Bulan	Jumlah Siaran
1	Januari	1 kali
2	Februari	1 kali
3	Maret	1 kali
4	April	1 kali
5	Mei	1 kali
6	Juni	Ditiadakan
7	Juli	Ditiadakan
8	Agustus	1 kali
9	September	1 kali
10	Oktober	1 kali
11	November	1 kali
12	Desember	Ditiadakan

Sumber : Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta 2015

Berdasarkan data tabel diatas dapat diketahui bahwa selama tahun 2015, program obrolan balaikota diselenggarakan selama 9 kali siaran di stasiun TVRI Yogyakarta. Program obrolan balaikota tidak diselenggarakan pada bulan Juni-Juli dan Desember tahun 2015 mengingat bertepatan dengan waktu bulan ramadhan dan tutup tahun anggaran.

Siaran obrolan balaikota tahun 2015 dilaksanakan setiap hari jumat minggu pertama pada setiap bulan. Kegiatan ini diisi oleh narasumber tidak hanya dari Bagian Humas dan Informasi, melainkan juga dari SKPD lain yang menyesuaikan dengan tema kegiatan. Namun pada prinsipnya, Bagian Humas dan Informasi yang berkewajiban dan bertanggung jawab terhadap kelancaran program tersebut. Obrolan Balaikota tahun 2015 merupakan merupakan *talk show* yang mengangkat isu penting di Kota Yogyakarta dengan menghadirkan narasumber Walikota atau kepala SKPD terkait. Selain itu, tayangan ini juga diperkaya dengan menghadirkan potensi-potensi daerah yang ada di Kota Yogyakarta dalam bentuk film pendek, pertunjukan langsung, atau simulasi.

Siaran yang ditayangkan secara *live* juga membuka kesempatan bagi warga Kota Yogyakarta untuk melakukan interaksi dengan narasumber melalui telepon. Melalui siaran ini, masyarakat Kota Yogyakarta bisa mendapat informasi mengenai program kota langsung dari sumbernya serta bisa mengenal potensi-potensi wilayah yang ada di

Kota Yogyakarta. Diharapkan, Siaran Obrolan Balaikota mampu memotivasi penonton untuk berpartisipasi aktif dalam pembangunan Kota Yogyakarta.

Gambar 3. 3 :
Obrolan Balaikota



Sumber : Laporan Inovasi Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta 2015

Program ini dievaluasi oleh Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta setiap tiga bulan sekali guna memastikan kelancaran pelaksanaan kegiatan.

3. Greget Kampung

Program acara Greget Kampung merupakan salah satu metode sosialisasi tentang berbagai program kebijakan Pemerintah Kota Yogyakarta melalui media televisi yang dilaksanakan oleh Sub Bagian Promosi dan Publikasi, Bagian Humas dan Informasi Setda Kota Yogyakarta. Data pelaksanaan program greget kampung selama tahun 2015 dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 3.4. :
Kegiatan Greget Kampung Tahun 2015

No	Bulan	Jumlah Penayangan	Lokasi Kampung
1	Januari	1 kali	Karangwaru
2	Februari	1 kali	Brotokusuman
3	Maret	1 kali	Rejowinangun
4	April	1 kali	Warungboto
5	Mei	1 kali	Kel. Bener
6	Juni	Ditiadakan	
7	Juli	Ditiadakan	
8	Agustus	1 kali	Prawirodirjan
9	September	1 kali	Bausasran
10	Oktober	1 kali	Keparakan
11	November	1 kali	Ngampilan
12	Desember	Ditiadakan	

Sumber : Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta 2015

Berdasarkan data diatas, pelaksanaan program greget kampung dilaksanakan selama 9 kali di Sembilan kampung berbeda selama satu tahun. Pada bulan Juni dan Juli tahun 2015 tidak diselenggarakan karena bertepatan dengan bulan suci Ramadhan serta pada bulan Desember tahun 2015 karena bertepatan dengan tutup tahun anggaran. Alasan pemilihan kampung tersebut adalah kampung tersebut memiliki potensi budaya, ekonomi, dan kearifan lokal, prestasi warga yang dapat diekspos oleh Bagian Humas kepada masyarakat Kota Yogyakarta. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa :

“Program acara Greget Kampung pada tahun 2015 ini dikemas dalam format *news feature* dan diproduksi secara rekaman (*off air*) di stasiun TVRI dengan menampilkan berbagai potensi dan keberhasilan yang telah dicapai oleh wilayah dengan berbasis kampung. Dalam program acara Greget Kampung ini, masyarakat

memberikan kesaksian (testimoni) tentang dukungan berbagai program kebijakan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta atas berbagai kegiatan yang dilaksanakan oleh masyarakat di berbagai bidang seperti penataan dan pengelolaan lingkungan, UMKM dan industri kecil, pertanian perkotaan, teknologi informasi, pariwisata, dan lain-lain”. (Wawancara dengan Ibu Tutiek Susiatun, S.PT Kepala Sub Bagian Promosi dan Publikasi pada 5 Oktober 2016).

Melalui penayangan program acara Greget Kampung, masyarakat diharapkan akan lebih merasa bangga dengan berbagai kegiatan yang telah dilakukan dan prestasi yang pernah mereka raih yang pada akhirnya akan berefek pada peningkatan rasa *handarbeni* / memiliki Kota Yogyakarta. Selain itu adanya tayangan Greget Kampung juga akan menjadi pemicu daerah lain untuk lebih berprestasi dan mengembangkan berbagai potensi yang dimiliki oleh masing-masing wilayah.

Gambar 3. 4 :
Greget Kampung



Sumber : Laporan Inovasi Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta 2015

Program ini dievaluasi oleh Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta setiap tiga bulan sekali guna memastikan kelancaran pelaksanaan kegiatan.

4. Fasilitasi Kegiatan Media

Pemerintah dan media massa diharapkan untuk dapat mampu membina hubungan yang baik supaya dapat memberikan informasi yang transparan baik bagi pemerintah, media, dan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa :

“Cara yang bisa ditempuh pemerintah adalah dengan memberikan fasilitas kepada media untuk mendapatkan berita. Pemerintah harus memiliki hubungan baik terhadap pers. Pers merupakan salah satu mitra kerja pemerintah dalam mengusahakan tumbuhnya hubungan yang harmonis dengan masyarakat”. (wawancara dengan Bapak Tedi Saparian, SE Kepala Sub bagian Humas pada 4 Oktober 2016).

Data fasilitasi kegiatan media selama tahun 2015 dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 3.5. :

Fasilitasi Kegiatan Media Tahun 2015

No	Bulan	Jumlah Fasilitasi Kegiatan Media
1	Januari	9 kali
2	Februari	8 kali
3	Maret	8 kali
4	April	7 kali
5	Mei	9 kali
6	Juni	10 kali
7	Juli	8 kali
8	Agustus	9 kali
9	September	11 kali
10	Oktober	10 kali
11	November	11 kali
12	Desember	9 kali

Sumber : Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta 2015

Dari data tabel diatas dapat diketahui bahwa selama tahun 2015, Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta sudah membantu memfasilitasi 109 kegiatan media. Dari 109 tersebut, 40 diantaranya adalah fasilitasi kegiatan media elektronik, dan 69 diantaranya adalah fasilitasi kegiatan media cetak. Fasilitasi yang diberikan Bagian Humas dan Informasi terhadap media pada tahun 2015 adalah dengan memberikan ruang tunggu ketika mencari berita, menghadirkan narasumber berita, menyediakan data yang diperlukan sebagai bahan berita.

Bagian Humas dan Informasi khususnya Sub Bagian Hubungan Masyarakat juga memfasilitasi terbentuknya Paguyuban Wartawan Kota Yogyakarta (Pawarta). Melalui Pawarta, Pemkot Yogyakarta

menempatkan pers sebagai mitra sejajar. Pemkot memberikan fasilitas berupa gardu pawarta dengan fasilitas komputer dan koneksi internet sebagai sarana rekan-rekan pers untuk berkantor.

Melalui Pawarta juga, Pemkot mengakomodir kebutuhan pers akan informasi dengan berbagai kegiatan seperti jumpa pers, *press tour*, atau *press luncheon*. Kehadiran Pawarta tidak dimaksudkan untuk memberikan intervensi/penekanan kepentingan terhadap rekan-rekan pers, namun diharapkan dengan terciptanya hubungan baik ini, berita yang dihasilkan oleh pers akan lebih jernih, berimbang, dan bisa dipertanggungjawabkan..

E. Program-Program Unggulan dalam Mencapai Prestasi di Ajang INGPRAS 2015

Bagian Humas dan Informasi pada tahun 2015 dinilai oleh juri INGPRAS memiliki kekhasan dan keunggulan sehingga layak untuk mendapatkan juara pertama kategori Humas Inspirasional yang diselenggarakan dalam ajang INGPRAS tahun 2015. Keunggulan ini tampak dari beberapa program unggulan yang dilakukan oleh Bagian Humas dan Informasi.

“Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta memiliki program unggulan sehingga memiliki poin plus dimata dewan juri dan pada akhirnya mereka mampu mendapatkan juara pertama dalam ajang INGPRAS tahun 2015. (wawancara dengan Ig.Tri Hastono, S.Sos, MM Kepala Bagian Humas pada 3 Oktober 2016).”

Program unggulan yang berperan dalam upaya mencapai hasil maksimal dalam INGPRAS 2015 antara lain adalah :

- a. Walikota Menyapa. Pada tahun 2015, program radio Walikota Menyapa tetap berjalan dan tetap mendapatkan apresiasi dari masyarakat Kota Yogyakarta. Pada setiap sesi acara, Program Walikota Menyapa mendapatkan 5-6 aduan/informasi yang disampaikan masyarakat melalui telepon kepada Walikota maupun yang mewakili dalam acara tersebut;
- b. Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan. Pada tahun 2015, UPIK mendapatkan 4593 pesan yang masuk, baik pertanyaan, informasi, dan kritik saran yang mampu diselesaikan oleh Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta;
- c. *SMS Broadcast*. Program *SMS Broadcast* pada tahun 2015 dimulai pada bulan Maret hingga Desember 2015. Setiap bulannya, melalui *SMS Broadcast* Bagian Humas dan Informasi dapat mengirimkan 5 sampai dengan 10 pesan informasi. Pesan informasi yang diberikan oleh pemerintah sangat beragam, diantaranya adalah himbauan untuk melakukan hemat air dalam menghadapi musim kemarau; informasi pelaksanaan jalan sehat; informasi pendataan keluarga berencana; Informasi pelaksanaan HUT Kota Yogyakarta; Informasi perekrutan tenaga kontrak di lingkungan pemerintah Kota Yogyakarta; Informasi jadwal puasa; Informasi jam pelayanan kesehatan di puskesmas Kota Yogyakarta serta

informasi-informasi bermanfaat lainnya. pesan-pesan informasi tersebut didistribusikan kepada lebih dari 3.000 nomor telepon seluler yang dimiliki oleh masyarakat Kota Yogyakarta. Ke 3.000 nomor tersebut dipetakan dan mencakup ke seluruh kelurahan yang ada di Kota Yogyakarta sehingga sasarannya dapat menyentuh seluruh wilayah Kota Yogyakarta.

Diketahui bahwa tiga program tersebut diatas adalah program unggulan yang dilakukan oleh Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta. Kenapa tiga program tersebut menjadi unggulan ? Diketahui bahwa alasan mengapa Walikota Menyapa, UPIK, dan SMS *Broadcast* menjadi faktor-faktor pendukung utama dalam menjadikan Humas Kota Yogyakarta sebagai juara pertama dalam ajang INGPRAS adalah :

- Bahwa secara khusus untuk program Walikota Menyapa dan UPIK merupakan program yang diinisiasi oleh Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta sehingga menjadi contoh pemerintah daerah lain di Indonesia;
- Program Walikota Menyapa dan UPIK tetap konsisten dilakukan oleh Bagian Humas dan Informasi hingga saat ini oleh masing-masing sub bagiannya.
- Melalui program Walikota Menyapa tingkat penyerapan aspirasinya sangat tinggi. Tingginya aspirasi tersebut dibuktikan dengan jumlah penyerapan aspirasi, dari total 96 kali siaran dapat terserap 480 aspirasi yang disampaikan warga dan ditindaklanjuti

pemerintah melalui program walikota menyapa selama tahun 2015. Walikota Menyapa yang langsung dihadiri oleh Walikota atau wakilnya (wakil walikota atau kepala SKPD) langsung menyerap aspirasi dan menyampaikan kepada SKPD terkait untuk ditindaklanjuti.

- Melalui program UPIK tingkat penyerapan aspirasi, informasi, dan keluhan juga sangat tinggi. Masyarakat Kota Yogyakarta cukup menanyakan informasi atau menyampaikan keluhan melalui alat komunikasi (*handphone*, telepon, *email*, *website*) kemudian ditindaklanjuti oleh sub bagian informasi dan keluhan dan diteruskan kepada SKPD terkait untuk ditindaklanjuti.
- Melalui SMS *broadcast*, pemerintah melalui Bagian Humas dan Informasi dapat dengan cepat memberikan informasi terbaru yang disampaikan oleh mitra pemerintah di masyarakat (RT/RW) terkait segala hal yang berkaitan dengan pemerintah Kota Yogyakarta. Informasi yang cepat tersampaikan ini merupakan bentuk komitmen dan responsivitas yang baik dari pemerintah untuk masyarakat Kota Yogyakarta.

Penjelasan program-program unggulan bagian humas dan informasi dalam ajang INGPRAS pada tahun 2015 adalah sebagai berikut :

1. Walikota Menyapa Tahun 2015

Walikota Menyapa pada tahun 2015 merupakan salah satu program acara yang menjembatani komunikasi antara masyarakat dengan pemerintah kota Yogyakarta, bentuk program ini dikemas dalam dialog interaktif antara Walikota (atau wakil dari Pemkot Yogyakarta apabila Walikota berhalangan hadir) dengan masyarakat Yogyakarta, sehingga diharapkan dapat mencapai *feed back* langsung dari masyarakat.

Walikota Menyapa adalah dilaksanakan oleh Sub Bagian Promosi dan Publikasi, Bagian Humas dan Informasi Setda Kota Yogyakarta Siaran radio ini merupakan kerjasama antara Bagian Humas dan Informasi Setda Kota Yogyakarta dan Radio Republik Indonesia (RRI) Yogyakarta dan tiga radio swasta.

Program acara ini dalam bentuk dialog antara narasumber dengan masyarakat yang dipandu oleh presenter disiarkan secara langsung (*live*), melalui perangkat telepon tanpa menghadirkan narasumber ke studio. Durasi siaran 30 menit setiap hari senin pukul 07.30-08.00 wib dan hari kamis pukul 21.00-21.30 wib.

Masyarakat dapat berinteraksi melalui telepon kenomor 580333 dan SMS 0811269868. Program Walikota Menyapa disiarkan oleh radio RRI pro 1 sebagai host, Unisi, Sonora, dan MBS.

Deskripsi program dialog interaktif “Walikota Menyapa” di RRI pro 1 Yogyakarta adalah sebagai berikut : Progam kehumasan pemerintah ini memiliki tema / judul program yakni Walikota Menyapa. Nama Walikota Menyapa itu sendiri diberikan karena dalam acara ini Walikota Yogyakarta yang langsung hadir dan berinteraksi dengan masyarakat melalui *line* telepon yang sudah diberikan. Dalam acara ini format siaran yang dilaksanakan bersifat dialog inteaktif. Dialog interaktif ini terjadi antara masyarakat Kota Yogyakarta yang menelepon dengan narasumber, yakni Walikota / jajaran pemerintah yang mewakili.

Acara ini disiarkan langsung oleh radio RRI pro 1 sebagai host, Unisi, Sonora, dan MBS dengan durasi 30 menit untuk setiap sesi acara. Dalam durasi 30 menit yang disediakan, rata-rata terdapat 5-6 penelepon yang berinteraksi dan menyampaikan aspirasi kepada Walikota. Selama tahun 2015, terdapat 96 kali siaran dan dapat terserap 480 aspirasi yang disampaikan warga dan ditindaklanjuti pemerintah. Jadwal pelaksanaan acara Walikota Menyapa adalah setiap hari senin pukul 07.30-08.00 wib dan hari Kamis pukul 21.00-21.30 wib. Pada acara ini, target pendengar yang disasar adalah untuk kalangan masyarakat Kota Yogyakarta secara umum, baik laki-laki dan perempuan berusia 12 tahun keatas. Program ini bertujuan memberikan solusi kepada masyarakat Yogyakarta tentang masalah pembangunan yang ada di kota Yogyakarta. Tujuannya agar semua permasalahan yang ada di masyarakat dapat diketahui dan ditindaklanjuti oleh pemerintah kota Yogyakarta.

Pada umumnya program Walikota Menyapa tahun 2015 dinarasumberi oleh Walikota atau Kepala SKPD Teknis dan isi pesan yang disampaikan merupakan isu yang sedang ramai dibicarakan oleh masyarakat saat itu. Selama siaran dibuka kanal interaksi yang memungkinkan masyarakat untuk menanggapi topik yang sedang disiarkan.

Dari tanggapan yang hadir, Bagian Humas dan Informasi melakukan monitoring, mentranskrip dan menyajikan dalam bentuk print out untuk kemudian disampaikan sebagai bahan Rapat Koordinasi Terbatas (Rakortas) setiap hari senin diawal minggu. Kehadiran program Walikota Menyapa ini, memungkinkan bertumbuhnya partisipasi publik dalam proses pembangunan Kota Yogyakarta. Keberhasilan Program Walikota Menyapa telah menginspirasi dan diadopsi oleh beberapa wilayah lain. Hal ini sesuai dengan pernyataan sebagai berikut :

“Acara ini dinilai sangat bermanfaat. Manfaat dapat dirasakan bagi masyarakat dan pihak radio. Bagi radio RRI yait RRI antusias dapat memfasilitasi antara kepentingan masyarakat dengan kepentingan pemerintah kota, dengan berbagai keluhan yang ada bisa langsung didengarkan oleh Walikota, wakil Walikota maupun staff-staffnya. Program ini termasuk progam unggulan di RRI pro 1”. (hasil wawancara terhadap Ibu Tutiek pada 7 Oktober 2016)

Sedangkan untuk masyarakat manfaatnya yaitu masyarakat bisa langsung melaporkan semua persoalan publik yang ada di kota Yogyakarta ke pemerintah untuk ditindaklanjuti. Dalam pelaksanaan program Walikota Menyapa, yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan program ini adalah Ibu Tutiek Susiatun, S.PT sebagai Kepala Sub Bagian Promosi dan Publikasi. Ibu Tutiek bertanggung jawab dan memastikan acara ini tetap berjalan dan terkoordinir dengan baik. Sedangkan untuk tanggung jawab pada proses produksi program ini dipegang sepenuhnya oleh kepala RRI Drs. Moch Saleh MBA. Karena program Walikota Menyapa merupakan program siaran radio RRI pro 1 Yogyakarta sebagai host, bekerjasama dengan radio Unisi fm, Sonora fm, dan MBS fm.

2. Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) Tahun 2015

Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan atau disingkat UPIK pada tahun 2015 merupakan fasilitas bagi masyarakat untuk menyampaikan Keluhan, Pertanyaan, Informasi, maupun usul/saran guna pengembangan pelayanan Pemerintah Kota Yogyakarta dan pembangunan Kota Yogyakarta. Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa :

“UPIK merupakan kegiatan dari sub bagian Pengelola Informasi dan Keluhan (PIK), berfungsi sebagai media komunikasi antara warga sebagai penerima program dengan program kota yang dilakukan oleh SKPD/Unit Kerja di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta”. (hasil wawancara terhadap Drs. Nur Pireno Yulianto pada 17 Oktober 2016)

Tabel 3.6.
Respon Pengaduan UPIK Tahun 2015

Status	Jumlah
Pesan Sudah Direspon UPIK	4593
Pesan Salah Alamat	87
Total	4680

Sumber : Bagian Humas dan Informasi 2016

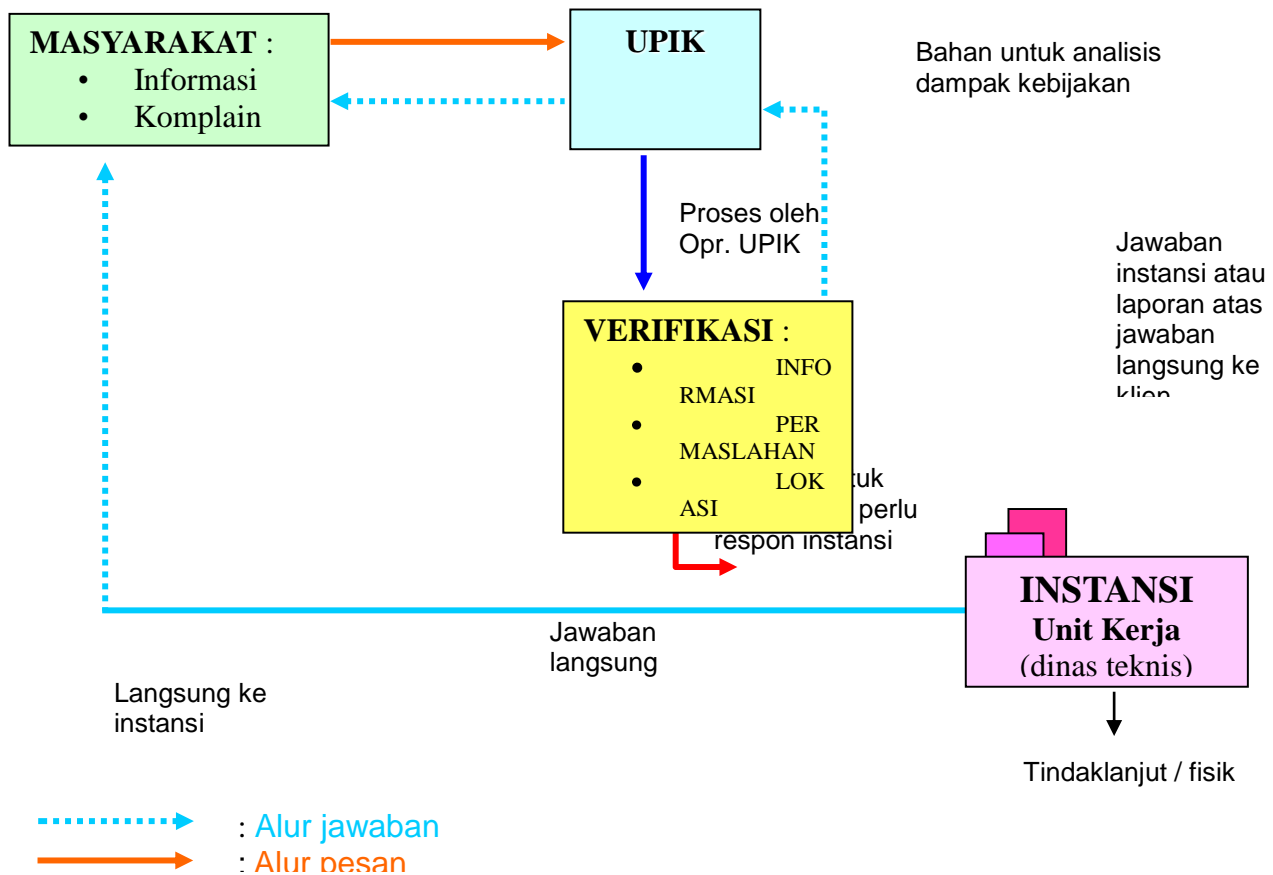
Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa, selama tahun 2015 UPIK mampu menyelesaikan 4593 dari total 4680 pesan masuk baik berupa informasi, pertanyaan dan kritik saran yang diajukan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa UPIK masih menjadi pilihan warga Yogyakarta dalam menanyakan dan mengadakan hal-hal yang terkait pelayanan publik kepada pemerintah Kota Yogyakarta. Dari angka tersebut juga diketahui UPIK memberikan respon yang baik kepada masyarakat yang mengajukan pertanyaan maupun kritik dan saran.

Dalam mengakomodir masyarakat untuk menyampaikan informasi dan aduan, UPIK menyediakan berbagai macam media yang bisa dimanfaatkan, antara lain :

- Telp/Fax : 0274-561270
- SMS : 08122780001

- Internet (website) : <http://upik.jogjakota.go.id>
- E-mail : upik@jogjakota.go.id
- Melalui surat atau datang langsung/tatap muka dengan Admin/Operator UPIK : Di Bagian Humas dan Informasi Setda Kota Yogyakarta, Jl.Kenari No.56 Komplek Balaikota Timoho.

Bagan 3. 3. :
Alur Pelayanan UPIK



Sumber : Laporan Inovasi Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta 2015

Dari Alur Pelayanan di atas dapat dijelaskan bahwa tahapan pertama dalam penanganan pengaduan masyarakat adalah masyarakat mengirimkan pesan berupa informasi, keluhan, saran, dan pertanyaan kepada UPIK Kota Yogyakarta melalui berbagai media elektronik yang telah disediakan. Alur penanganan aduan masyarakat berdasarkan SOP Nomor 05/SOP/PIK/VII/2011 tentang Penanganan Aduan Masyarakat Melalui UPIK. Alur penanganan aduan sebagai berikut :

1. Penerimaan Pesan Aduan Masyarakat Melalui SMS

- Admin UPIK di bagian Humas dan Informasi membuka login;

- Admin UPIK mengidentifikasi pesan yang harus dihapus atau yang harus blacklist;
- Admin UPIK dibantu Ka. Sub, Bag. Humas membaca, menelaah, dan memverifikasi pesan masuk yang menjadi tanggungjawab Pemerintah Kota Yogyakarta;
- Admin UPIK mengirimkan pesan yang sudah terverifikasi.

2. Penerimaan Aduan Masyarakat Melalui Surat / Faximile / Email

- Admin UPIK dibantu Ka. Sub, Bag. Humas menerima, membaca, dan menelaah surat / fax / email;
- Admin UPIK melakukan login, memasukan identitas dan substansi pesan dari masyarakat ke data base UPIK;
- Admin UPIK memverifikasi pesan;
- Admin UPIK mengirimkan pesan yang sudah terverifikasi.

3. Penerimaan Aduan Masyarakat Melalui Telepon

- Admin UPIK menerima telepon, menanyakan dan mencatat identitas pelapor dan substansi pesan;
- Admin UPIK melakukan login, memasukan identitas dan substansi pesan dari masyarakat ke data base UPIK;
- Admin UPIK dibantu Ka. Sub, Bag. Humas memverifikasi pesan;
- Admin UPIK Mengirimkan pesan yang sudah terverifikasi.

4. Penerimaan Aduan Masyarakat secara Langsung

- Admin UPIK menerima anggota masyarakat, menanyakan dan mencatat identitas dan substansi aduan;
- Admin UPIK menginformasikan bahwa respon terhadap aduan akan disampaikan melalui salah satu media yang paling memungkinkan;
- Admin UPIK melakukan login, memasukan identitas dan substansi pesan dari masyarakat ke data base UPIK;
- Admin UPIK dibantu Ka. Sub, Bag. Humas Memverifikasi pesan;
- Admin UPIK Mengirimkan pesan yang sudah terverifikasi.

5. Penerimaan Aduan Masyarakat yang Bersifat Atensi

- Admin UPIK menerima aduan melalui media UPIK;
- Admin UPIK mengidentifikasi pesan masuk yang dianggap sebagai atensi;
- Admin UPIK membuat print out pesan atensi yang ditujukan kepada Walikota;
- Ka. Sub, Bag Humas Mengklasifikasikan isi pesan atensi dan memberikan persetujuan;
- Admin UPIK menerima kembali print out pesan yang sudah diklasifikasikan oleh Ka. Bag.;

- Admin UPIK mengirimkan Laporan Pesan Atensi kepada Walikota.

Prosedur penerimaan pesan dari berbagai media pada umumnya sama. Pesan aduan dibuka pada pagi hari dan pada siang hari saat jam kerja. Setelah pesan tersebut dibuka, admin UPIK kemudian mengidentifikasi pesan yang masuk, apakah pesan tersebut termasuk dalam kategori pertanyaan, informasi, saran, atau keluhan. Selain itu juga pesan tersebut harus dikelompokkan sesuai dengan SKPD yang nantinya memiliki kewajiban untuk merespon sesuai pengaduan dari masyarakat. Setelah semua pesan yang masuk diidentifikasi dan diverifikasi, admin UPIK Kota Yogyakarta kemudian mendistribusikan pesan tersebut kepada SKPD terkait yang dianggap memiliki kewenangan untuk menindaklanjuti pengaduan.

Pesan yang dikirimkan oleh admin UPIK Kota Yogyakarta kemudian diterima oleh operator UPIK yang ada di setiap SKPD dalam lingkup pemerintah Kota Yogyakarta. Operator UPIK yang ada di setiap SKPD memiliki kewajiban untuk membuka pesan melalui computer mereka untuk kemudian ditindaklanjuti lebih lanjut.

Melalui UPIK warga masyarakat mendapatkan haknya untuk menyampaikan pertanyaan, informasi, usul/saran, dan keluhan/kritik kepada Pemerintah Kota Yogyakarta melalui berbagai media seperti SMS, telepon, atau email. UPIK sendiri sudah dicanangkan sejak tahun 2003 dan

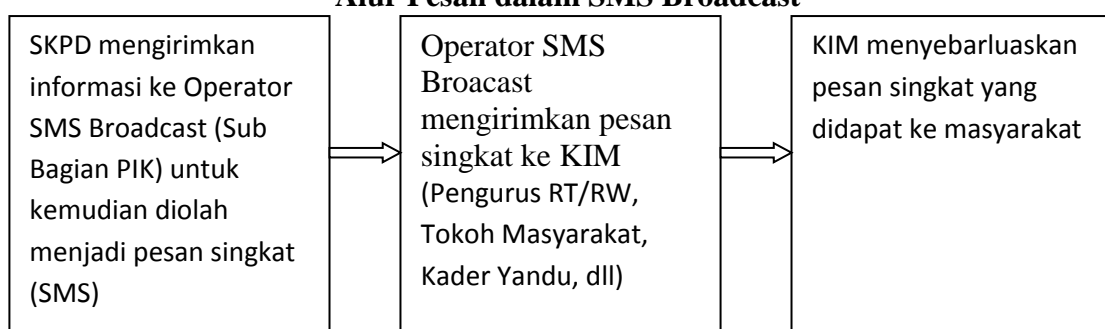
telah menjadi salah satu *best practice* Pemerintah Kota Yogyakarta serta tetap konsisten dilaksanakan hingga tahun 2015.

UPIK mampu membantu pemerintah untuk memetakan permasalahan dan membentuk beberapa program serta kebijakan publik yang dapat mengatasi permasalahan dalam masyarakat, selain itu, UPIK juga mendorong partisipasi dan keterlibatan masyarakat dan juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Keberadaan UPIK pada akhirnya mampu menjadi wadah bagi opini masyarakat mengenai Pemkot sehingga opini tersebut tidak menggelinding liar di media lainnya.

2. SMS Broadcast Tahun 2015

SMS Broadcast merupakan inovasi terbaru yang dilakukan oleh Sub Bagian Pelayanan Informasi dan Keluhan (PIK) Bagian Humas dan Informasi Setda Kota Yogyakarta. SMS Broadcast baru diluncurkan pada awal tahun 2015 ini. Program SMS broadcast sejalan dengan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, sehingga informasi yang disampaikan pun harus memiliki nilai bagi masyarakat. SMS broadcast berfungsi untuk menyebarkan informasi dan keterbukaan informasi publik tentang kegiatan humas dan pemerintah Kota Yogyakarta.

Bagan 3.4. :
Alur Pesan dalam SMS Broadcast



SMS broadcast pada dasarnya adalah komunikasi satu arah yang dilakukan Pemkot kepada Kelompok Informasi Masyarakat (KIM) melalui media pesan singkat (SMS). Secara garis besar, SMS Broadcast berisi tentang :

- a. Pemerintah daerah bertindak sebagai satu-satunya pihak yang memberikan informasi kepada masyarakat, sehingga informasi yang disampaikan tidak bersifat interaktif.
- b. Pesan singkat telepon selular tersebut dijadwalkan dikirim ke nomor penerima setiap Kamis.
- c. SMS Broadcast dimanfaatkan untuk mengkomunikasikan program Pemerintah Kota kepada KIM untuk kemudian oleh KIM disosialisasikan kepada masyarakat luas. KIM di sini adalah tokoh masyarakat seperti Kader Yandu, Pengurus RT/RW, ataupun Takmir Masjid.
- d. Setiap bulan, direncanakan akan ada empat informasi yang dikirim ke warga.
- e. Media SMS dipilih karena aksesibilitasnya yang mudah dan dapat dijangkau oleh hampir seluruh lapisan masyarakat.

Informasi yang dikirimkan beragam, diantaranya adalah :

1. Himbauan membayar pajak bumi dan bangunan;

2. Jadwal kegiatan pelatihan yang diadakan pemerintah Kota Yogyakarta;
 3. Himbauan pemadaman listrik;
 4. Informasi lain yang bersifat umum.
- f. Penyampaian informasi melalui SMS broadcast dibatasi oleh jumlah karakter huruf, sehingga pemerintah akan melengkapi informasi yang diperlukan melalui laman resmi pemerintah yang beralamat di www.jogjakota.go.id

Tugas-tugas yang diemban oleh Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta tersebut pada akhirnya bermuara pada tujuan-tujuan yang akan dicapai. Kegiatan Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta telah sesuai dengan teori kegiatan kehumasan pemerintah, yang menyebutkan bahwa :

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 lembaga 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/masyarakat. Sam Black dalam Onong Uchjana Effendy (2002 : 39-40).

F. Penilaian Panitia INGPRAS Untuk Para Nominator Humas Inspirasional Tingkat Kota / Kabupaten Tahun 2015

Penilaian mengenai penentuan Humas Inspirasional didasarkan pada beberapa aspek.

Copy surat keputusan pengangkatan sebagai Humas bobot penilaian sebesar (25%);

- a. Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Humas bobot penilaian sebesar (20%);
- b. Menyampaikan kegiatan-kegiatan kehumasan yang telah dilakukan serta manfaatnya bagi masyarakat luas periode 1 Januari-31 Agustus 2015 minimal 3 contoh kegiatan bobot penilaian sebesar (20%);
- c. Contoh inovasi kegiatan kehumasan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja lembaga humas dan pelayanan kepada masyarakat bobot penilaian sebesar (15%);
- d. Contoh permasalahan kehumasan yang pernah dialami dan cara penyelesaiannya bobot penilaian sebesar (10%);
- e. Struktur organisasi saat ini bobot penilaian sebesar (10%)

Seluruh dokumen (point a sampai dengan f) setiap kategori yang telah lengkap harap dikirim melalui pos dan email paling lambat tanggal 20 September 2015. Diturunkan kepada: Panitia INGPRAS 2015 Serikat Perusahaan Pers (SPS) pusat Gedung Dewan Pers Lantai 6 Jl. Kebon Sirih No 32-34 Jakarta 10110 Telp:021. 3459671. 3811228 fax 021 3862373 u.p Sdr. Hadi Pranoto/ Sdri. Dea mustarina.

Informasi dan pendaftaran: informasi lebih lengkap penghargaan INGPRAS 2015 silahkan kunjungi website SPS Pusat alamat

www.spsindonesia.org atau menghubungi Sdr. L. Hadi Pranoto (087882868881) dan Sdri. Dea Mustarina (081380792010).

Berdasarkan poin-poin yang harus dikumpulkan kepada panitia INGPRAS, Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta sudah mengumpulkan hal-hal yang diserahkan sebagai indikator penilaian sebagai berikut :

a. Fotocopy Surat Keputusan (SK) Pengangkatan Bagian Humas

Dokumen SK dibutuhkan sebagai landasan hukum kegiatan kehumasan yang dilakukan oleh Bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta. SK Kegiatan Kehumasan sangat penting sebagai landasan hukum yang sah sehingga setiap kegiatan yang dilakukan nantinya dapat dipertanggungjawabkan. Dalam konteks penilaian INGPRAS pun, ketersediaan SK memiliki bobot penilaian yang cukup besar yakni 25 persen dari jumlah total penilaian. Dalam pembahasan ini, SK kegiatan humas Kota Yogyakarta terlampir dalam lampiran penelitian.

b. Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Humas

SOP (*Standard Operating Procedure*) pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi yang merupakan anggota organisasi agar berjalan efektif dan efisien, konsisten, standar dan sistematis (Tambunan, 2013 : 168).

Berdasarkan penjelasan diatas disimpulkan bahwa SOP dibutuhkan agar prosedur pelayanan dapat berjalan konsisten dan sistematis sehingga dapat memudahkan, tidak hanya bagi penyedia pelayanan, namun juga bagi penerima pelayanan (masyarakat). Dalam kegiatan INGPRAS, SOP yang dibutuhkan dan diserahkan oleh Bagian Humas dan Informas Kota Yogyakarta adalah SOP mengenai kegiatan-kegiatan unggulan yang dilaksanakan sepanjang waktu tahun 2015. SOP tersebut diantaranya adalah :

1. SOP Media Info Kota;
2. SOP Pertunjukan Rakyat (Pertunra);
3. SOP Walikota Menyapa;
4. SOP Obrolan Balaikota;
5. SOP Greget Kampung;
6. SOP UPIK;
7. SOP SMS Broadcast;
8. SOP Kegiatan Media. (Seluruh SOP Kegiatan Terlampir).

SOP tersebut diserahkan kepada panitia INGPRAS untuk kemudian dinilai, sejauh mana SOP itu tersedia dan digunakan oleh Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta. SOP sangat penting karena dapat menunjang kelancaran kegiatan pelayanan kehumasan. Dalam kegiatan INGPRAS, bobot penilaian SOP adalah sebesar 20 persen.

c. Menyampaikan Kegiatan-Kegiatan Kehumasan yang Dilakukan serta Manfaatnya Bagi Masyarakat

Bagian Humas Kota Yogyakarta dan daerah lain diwajibkan untuk menyampaikan kegiatan-kegiatan yang telah dilakukan sepanjang tahun 2015, utamanya pada periode 1 Januari-31 Agustus 2015 minimal 3 contoh kegiatan. Mengapa hanya sampai Agustus ? karena pelaksanaan INGPRAS dilakukan pada bulan Oktober 2015 sehingga masih memungkinkan untuk dilakukan penilaian yang objektif. Adapun kegiatan-kegiatan yang disampaikan Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta adalah sebagai berikut :

1. Kegiatan Media Info Kota;
2. Kegiatan Pertunjukan Rakyat (Pertunra);
3. Kegiatan Walikota Menyapa;
4. Kegiatan Obrolan Balai kota;
5. Kegiatan Greget Kampung;
6. Kegiatan UPIK;
7. Kegiatan SMS Broadcast;
8. Kegiatan Fasilitasi Media. (Laporan Kegiatan Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta Terlampir di Lampiran).

Deskripsi kegiatan-kegiatan tersebut diatas sudah dijelaskan dan dibahas pada sub bagian pembahasan sebelumnya. Dalam sub bab ini lebih kepada menampilkan kembali kegiatan-kegiatan yang harus dilaporkan Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta kepada panitia INGPRAS. Bobot penilaian dalam penyampaian kegiatan ini adalah sebesar (20%).

d. Inovasi Kegiatan Kehumasan Yang Dilakukan Untuk Meningkatkan Kinerja Lembaga Humas

Perlu ditekankan bahwa inovasi yang dilakukan harus bersifat memudahkan dan konsisten dilaksanakan. dalam hal ini Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta dinilai mampu menjadi inisiator, khususnya untuk program kegiatan Walikota Menyapa dan UPIK serta mampu konsisten melaksanakan hingga tahun 2015.

Inovasi lain yang dilakukan adaah dengan membuat program kegiatan SMS Broadcast pada tahun 2015 yang memudahkan pemerintah dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat Kota Yogyakarta. Program kegiatan tersebut sudah dijelaskan pada sub bab sebelumnya dan menjadi inovasi unggulan Bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta ketika mengajukan dokumen kepada panitia INGPRAS tahun 2015. Contoh inovasi ini diberikan persentase penilaian sebesar 15 persen.

e. Permasalahan kehumasan yang pernah dialami dan cara penyelesaiannya

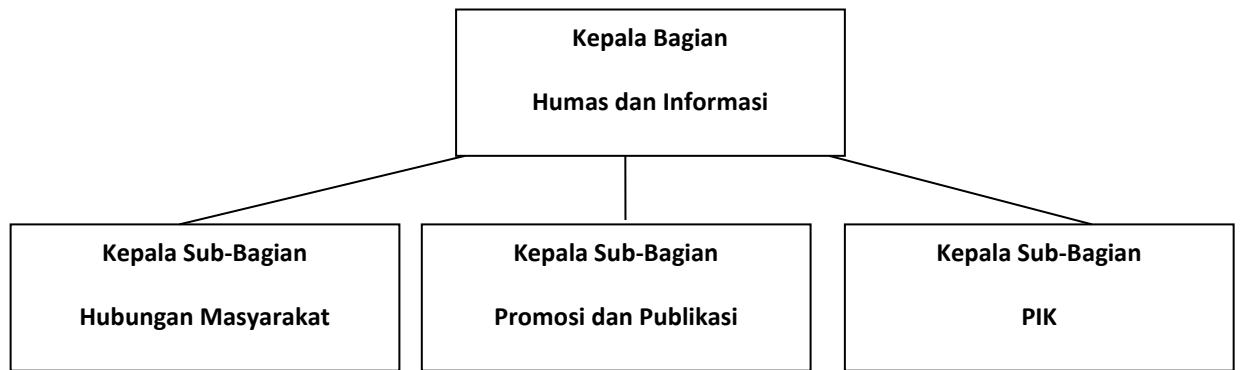
Permasalahan yang pernah dialami Bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta yang adalah dalam melaksanakan tugas pelayanan kehumasan, secara teknis Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta tidak menemukan permasalahan yang berarti, namun masalah terjadi dalam hal ketersediaan sumber daya manusia (SDM), baik secara kuantitas maupun kualitas.

Jumlah tenaga yang tersedia tidak seimbang dengan beban kerja sehingga terkadang hal ini membuat beban kerja yang bertambah sehingga pekerjaan tidak dapat terselesaikan secara maksimal. Terkait masalah ini dapat sedikit teratasi dengan mengoptimalkan tenaga yang ada dan menambahkan beberapa Tenaga Bantu (Naban) dan Tenaga Teknis.

Masalah lain adalah terkait latar belakang keilmuan SDM banyak yang bukan berasal dari jurusan Ilmu Komunikasi/kehumasan, namun masalah ini dapat diatasi dengan mengikutsertakan karyawan ke berbagai pelatihan/bimbingan teknis/training yang berhubungan dengan ilmu komunikasi, khususnya ilmu kehumasan pemerintah. Keterbukaan terkait masalah dan cara penyelesaiannya diberikan bobot penilaian sebesar (10%).

f. Struktur organisasi saat ini bobot penilaian sebesar (10%)

Struktur Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta adalah sebagai berikut :



Berdasarkan bagan diatas dapat dijelaskan bahwa Bagian Humas dan Informasi memiliki struktur yang tidak terlalu “gemuk” sehingga nantinya diharapkan dapat bekerja secara efektif dan efisien. Bagian Humas dipersiapkan untuk bisa melaksanakan tugas secara efektif dan efisien dalam melayani masyarakat dalam bidang kehumasan. Adapun tugas-tugasnya antara lain :

- Sub Bagian Hubungan Masyarakat dengan tugas utama untuk mengumpulkan, mengolah data dan informasi, menginventarisasi permasalahan serta melaksanakan pemecahan permasalahan yang berkaitan dengan hubungan masyarakat. Tugas tersebut dilaksanakan melalui beberapa kegiatan seperti kliping, analisis konten media, membangun hubungan dengan media, jumpa pers, liputan dan pembuatan *press release*, serta pengelolaan web dan media sosial (*facebook*);
- Sub Bagian Promosi Publikasi dengan tugas utama untuk melakukan kegiatan promosi dan publikasi mengenai program, kebijakan maupun kegiatan Pemerintah Kota Yogyakarta. Tugas tersebut dilaksanakan melalui kegiatan-kegiatan seperti promosi dan publikasi melalu media elektronik (televisi dan radio), media

luar ruang (baliho, videotron), mengorganisir *event/expo*, dan penyusunan media cetak (koran Media Info Kota dan *in-house magazine* Ayodya);

- Sub Bagian Pelayanan Informasi dan Keluhan (PIK) dengan tugas utama pengelolaan informasi dan keluhan. Kegiatan PIK meliputi: Pengelolaan PPID, Pengelolaan Informasi dan Keluhan melalui UPIK, Pengiriman SMS Broadcast. (Jogjakota.go.id diakses 2 Oktober 2016).

G. Pembahasan Hasil Penelitian

Dalam sub bab ini, penulis akan membahas pelaksanaan program kegiatan bagian humas dan informasi Kota Yogyakarta yang mendukung dalam mendapatkan prestasi sebagai peringkat pertama humas inspirasional dalam INGPRAS tahun 2015. keberhasilan pelaksanaan program dan kegiatan yang mendukung perolehan prestasi pada ajang INGPRAS tahun 2015 pada Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta didukung oleh struktur organisasi melalui pembentukan gugus tugas. Struktur organisasi diartikan sebagai kerangka kerja formal organisasi yang dengan kerangka itu tugas-tugas pekerjaan dibagi-bagi, dikelompokkan, dan dikoordinasikan (Robbins dan Coulter, 2007:284).

Berdasarkan pendapat diatas, struktur organisasi yang dimiliki oleh Bagian Humas dan Informasi dalam menghadapi persiapan pagelaran INGPRAS tahun 2015 terwujud dalam bentuk tim persiapan kegiatan. Tim ini beranggotakan Kepala Bagian Humas dan Informasi, masing-masing Kepala Sub Bagian dan pengumpul dokumen. Tim tersebut dibentuk dalam rangka memudahkan koordinasi dan persiapan dalam menghadapi ajang INGPRAS 2015.

Tugas-tugas dalam tim tersebut dibagi dengan jelas, yakni masing-masing kepala sub bagian menginventaris dokumen-dokumen yang terkait dengan pelaksanaan program kegiatan kehumasan. Selanjutnya dokumen tersebut dikumpulkan kepada pengumpul dokumen untuk kemudian diserahkan kepada Kepala Bagian Humas guna diverifikasi lebih lanjut.

Pembentukan tim ini sangat tepat guna merespon kegiatan INGPRAS, dengan adanya gugus tugas ini masing-masing anggota dalam struktur gugus tugas tersebut sadar akan posisinya masing-masing dan memiliki tanggung jawab untuk bekerja sesuai dengan posisi dalam struktur tersebut. Dengan adanya struktur gugus tugas tersebut tentu saja berdampak positif pada kemudahan proses inventarisir dokumen, monitoring pelaksanaan program, dan pelaksanaan koordinasi antar sub bagian dalam pelaksanaan program kegiatan.

Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta merupakan lembaga humas pemerintah yang menjadi kewajiban fungsional dalam rangka tugas penyebaran informasi kebijakan, program dan kegiatan-kegiatan lembaga pemerintah kepada masyarakat (Rachmadi, 2003:77). Khusus pada medio tahun 2014-2015, sesuai RKA yang dirumuskan, pelaksanaan kegiatan kehumasan yang dilakukan oleh

Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta tidak hanya bertujuan untuk melayani masyarakat Kota Yogyakarta, namun juga mempersiapkan dan merencanakan kegiatan untuk menghadapi INGPRAS tahun 2015.

Dalam menghadapi INGPRAS tahun 2015 dan sebagai tindak lanjut dari RKA yang telah dibuat, Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta program kegiatan yang mendukung upaya pencapaian target RKA tersebut. Kegiatan-kegiatan humas pemerintahan dengan meliputi :

- a. Membina pengertian khalayak atas kebijakan instansinya;
- b. Kegiatan-kegiatan yang dilakukan instansinya;
- c. Memonitor dan mengevaluasi tanggapan dan pendapat umum masyarakat dalam kegiatan ini, humas harus melakukan komunikasi dan membina hubungan baik dengan masyarakat;
- d. Mengumpulkan data dan informasi;
- e. Mengkoordinasikan lalu lintas informasi di dalam lingkungan instansinya;
- f. Mengatur penyelenggaraan konferensi pers, *press tour*, *press interview* dengan pimpinan. (Rachmadi 2003:82-83).

Kegiatan humas pemerintah yang dilakukan oleh Bagian Humas dan Informasi sudah sejalan dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dimana lembaga pemerintah wajib untuk memberikan informasi yang benar dan transparan kepada masyarakat. Tugas humas pemerintah yang lain juga diantaranya yaitu menyebarkan informasi secara

teratur mengenai kebijaksanaan, perencanaan dan hasil yang telah dicapai (Onong Uchjana Effendy 2002:37).

Kegiatan kehumasan yang dilakukan oleh bagian humas dan informasi Kota Yogyakarta selama tahun 2015 tidak hanya ditujukan demi peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat namun juga mampu menghasilkan prestasi yang membanggakan, yakni menjadi juara pertama kategori humas inspirasional dalam ajang INGPRAS 2015.

Dalam proses mendapatkan juara pertama dalam ajang INGPRAS 2015, bagian humas dan informasi Kota Yogyakarta menjalankan program-program kehumasan yang efektif, efisien (tepat sasaran) dan mampu membina pengertian khalayak (publik) terhadap kebijakan pemerintah. Artinya bahwa kegiatan kehumasan yang dilakukan oleh Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta mampu membuka pemahaman publik terhadap dinamika yang terjadi di pemerintah. Dengan kesuksesan dalam membuka pemahaman publik melalui program yang inovatif tersebut, maka tidak heran Bagian Humas dan Informasi mampu mendapatkan prestasi yang prestisius.

Dalam menyambut ajang INGPRAS Bagian Humas dan Informasi mendapatkan pengakuan dari pihak juri sebagai humas inspirasional terbaik. Beberapa program kehumasan yang dilakukan, selain mengandung nilai-nilai inovasi selain itu juga dinilai mampu memberikan dampak positif bagi masyarakat Kota Yogyakarta.

Dampak yang bisa dirasakan diantaranya adalah : program yang dijalankan mampu mengakomodir masyarakat dalam menyampaikan aspirasinya kepada Walikota untuk kemudian ditindaklanjuti oleh jajarannya; mengakomodir masyarakat Kota Yogyakarta dari segala kalangan untuk bisa menanyakan dan mendapatkan informasi yang akurat serta mengadukan penyimpangan pelayanan publik dengan respon yang cepat dan penanganan yang terintegrasi lintas SKPD; mengakomodir masyarakat dalam menerima informasi akurat dan *uptodate* dari pemerintah Kota Yogyakarta. Pemilihan program-program yang tepat tersebut tidak terlepas dari kejelian Bagian Humas dan Informasi dalam membaca situasi dan membina masyarakat yang ada di Kota Yogyakarta.

Menurut Ruslan (2001:107) bahwa pihak humas pemerintah harus lebih menekankan pada bentuk *public service* atau *public utilities* demi kepentingan pelayanan umum (masyarakat). Pendapat ini sesuai dengan Fakta yang terjadi di lapangan (Kota Yogyakarta), dengan karakteristik masyarakat Yogyakarta adalah aktif, kritis, dan memiliki kebutuhan akan informasi yang tinggi, sudah seharusnya membuat Bagian Humas dan Informasi menyediakan program yang sejalan dengan karakter masyarakat dan mampu mengakomodir berbagai kebutuhan masyarakat tersebut.

Dalam situasi tersebut, Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta sudah mampu menjalankan tugas dan fungsinya (*public service*) dalam konteks kehumasan pemerintah dengan secara intens menyapa masyarakat dan memberikan informasi-informasi terbaru yang dikeluarkan oleh pemerintah Kota

Yogyakarta serta memenuhi kebutuhan masyarakat Kota Yogyakarta akan keterbukaan informasi, penanganan pengaduan dan masukan-masukan.

Bagian Humas dan Informasi tidak hanya sukses mendapatkan prestasi dalam ajang INGPRAS melalui program-program yang diselenggarakan selama tahun 2015, melainkan juga mampu mengkondisikan dan mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan lain yang dilakukan dalam internal instansi tersebut.

Beberapa hal yang dilakukan dalam penguatan persiapan ajang INGPRAS 2015 misalnya dengan rutin menggelar rapat koordinasi antar sub bagian yang ada di Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta. Upaya ini dilakukan tidak hanya untuk memonitoring kegiatan kehumasan yang berlangsung, namun juga dilakukan dalam rangka mengetahui sejauh mana persiapan dalam mengikuti ajang INGPRAS ini berjalan. Dengan diadakannya rapat rutin tersebut tentu saja masing-masing sub bagian akan mengetahui tingkat persiapannya masing-masing sehingga terus memperbaiki kinerja sampai pada pelaksanaan INGPRAS dilakukan.

Kegiatan lain sebagai upaya untuk memperkuat Bagian Humas dan Informasi dalam menyambut ajang INGPRAS adalah dengan pengumpulan dokumen-dokumen pendukung kegiatan/program-program kehumasan. Kegiatan yang terlaksana dengan baik tentu saja tidak akan berarti tanpa didukung dokumen yang menyertainya. Dokumen-dokumen tersebut sama pentingnya dengan kegiatan yang dilakukan karena pada umumnya meliputi dasar hukum pelaksanaan kegiatan, struktur pelaksana, hingga pada SOP dimiliki oleh Bagian Humas dan Informasi dalam setiap kegiatan yang dilakukan.

Dengan tersedianya dokumen pendukung tersebut tentu saja akan memudahkan Bagian Humas dalam penyusunan pertanggungjawaban dan penyusunan materi presentasi, jika dikaitkan dalam ajang INGPRAS serta membuat penilaian Bagian Humas dan Informasi dihadapan juri dalam ajang INGPRAS menjadi semakin lebih baik karena kelengkapan dokumen tersebut.

Selanjutnya mengacu pada pendapat Cutlip (2006:45) bahwa humas mempunyai empat peran utama yaitu:

- a. Teknik Komunikasi;
- b. *Expert Prescriber* (pakar perumus) membangun program serta tanggung jawab terhadap pelaksanaan program;
- c. Fasilitator komunikasi;
- d. Fasilitator pemecah masalah.

Bagian Humas dan Informasi dalam melaksanakan kegiatan dan mendapatkan prestasi dalam ajang INGPRAS tahun 2015 juga tidak terlepas dari dukungan masyarakat Kota Yogyakarta. Melalui program-program yang bersentuhan / berinteraksi dengan masyarakat langsung, baik program-program unggulan dan program umum yang biasa dilaksanakan. Melalui program-program tersebut Bagian Humas dan Informasi dapat menjadi fasilitator komunikasi dan fasilitator pemecahan masalah antara masyarakat dan pemerintah Kota Yogyakarta.

Peran tersebut secara nyata dapat dijalankan dengan baik oleh Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta melalui program-program unggulan dan program rutin yang dijalankan. Dalam setiap menjalankan program kegiatan selama kurun waktu tahun 2014-2015, Bagian Humas dan Informasi juga turut mensosialisasikan ajang INGPRAS 2015 sebagai ajang yang prestisius yang diikuti.

Tujuan dari sosialisasi tersebut adalah agar timbul kepedulian dan dukungan dari masyarakat Kota Yogyakarta kepada Bagian Humas dan Informasi sehingga dapat tampil maksimal dalam ajang tersebut. Dalam rangka mencari dukungan dalam ajang INGPRAS 2015 pula, Bagian Humas dan Informasi menggunakan teknik komunikasi dengan menjalin komunikasi secara lebih membumi sehingga meninggalkan kesan positif di mata masyarakat Kota Yogyakarta.

Tentu saja dukungan dan kesan positif tersebut menjadi nilai tambah yang sangat berharga bagi Bagian Humas dan Informasi Kota Yogyakarta untuk berkinerja lebih baik lagi dan berprestasi lebih tinggi lagi dalam ajang INGPRAS 2015. Selanjutnya dukungan dan respon positif dari masyarakat Kota Yogyakarta kemudian ditransformasikan Bagian Humas dan Informasi melalui komitmen yang kuat untuk meningkatkan kinerjanya guna memenuhi ekspektasi masyarakat Kota Yogyakarta dalam ajang INGPRAS tahun 2015.

Komitmen Bagian Humas dan Informasi tersebut diwujudkan dengan melaksanakan program-program yang dilaksanakan dengan penuh tanggungjawab. Dalam ajang INGPRAS, tanggung jawab tersebut diwujudkan dengan membentuk gugus tugas yang ditugaskan secara khusus untuk mengurus keperluan dalam mengikuti ajang INGPRAS 2015. Tugas dari gugus tugas tersebut mengumpulkan data dan informasi yang berkaitan dengan kebutuhan keikutsertaan dalam ajang INGPRAS. Dengan adanya gugus tugas tersebut tentu saja sangat memudahkan Bagian Humas dan Informasi dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan. Dalam melaksanakan tugasnya, gugus tugas tersebut melakukan koordinasi pada lintas sub bagian guna mengumpulkan data-data yang diperlukan.

Tujuan dari koordinasi tersebut adalah untuk memastikan bahwa terdapat sinkronisasi antara kegiatan yang dilakukan dengan dokumen-dokumen pendukungnya sehingga akan lebih mudah dinilai dan mendapatkan hasil maksimal di hadapan juri dalam ajang INGPRAS. Hal tersebut pada akhirnya terbukti, dengan adanya gugus tugas tersebut dokumen dari masing-masing sub bagian dapat disiapkan dengan baik dan pada akhirnya mampu menjadi salah satu faktor pendukung bagi Bagian Humas dan Informasi dalam mendapatkan juara pertama dalam ajang INGPRAS 2015.

Kesuksesan Bagian Humas dan Informasi mendapatkan prestasi tertinggi dalam ajang INGPRAS tahun 2015 memang tidak berlangsung secara instan. Dibalik prestasi cemerlang tersebut banyak hal yang telah dipersiapkan sebelumnya. Persiapan tersebut juga dibarengi dengan komitmen nyata dari lingkungan aparatur sipil yang bertugas di instansi tersebut.

Komitmen dan kerja keras serta dukungan dari masyarakat Kota Yogyakarta pada akhirnya mampu menempatkan Bagian Humas dan Informasi sebagai instansi Humas inspiratif yang mampu menjadi kebanggaan masyarakat Kota Yogyakarta dan mampu menginspirasi instansi-instansi lain agar memiliki komitmen dan langkah nyata dalam membangun kualitas pelayanan publik, khususnya pelayanan kehumasan yang ada di Indonesia.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, dapat dilihat beberapa temuan menarik. Beberapa hal-hal menarik diantaranya adalah :

1. Pertama, Bagian Humas Kota Yogyakarta langsung mampu menjadi juara pertama kategori Humas Inspirasional dalam ajang INGPRAS perdana yang diselenggarakan pada tahun 2015. Ajang INGPRAS baru diselenggarakan pada tahun 2015. Bagian Humas Kota Yogyakarta mampu mengalahkan 15 Bagian Humas Kota lain yang terdaftar sebagai peserta;
2. Kedua, dari keberhasilan di ajang INGPRAS tersebut program-program unggulan Bagian Humas Kota Yogyakarta, seperti Walikota Menyapa, UPIK, dan SMS *broadcast* menjadi lebih dikenal pada lingkup nasional sehingga seharusnya dapat diproyeksikan menjadi program percontohan bagi Bagian Humas pemerintah Kota / Kabupaten lain. Prestasi yang didapatkan Bagian Humas Kota Yogyakarta tidak hanya dirasakan Pemerintah Kota Yogyakarta, melainkan juga dapat bermanfaat bagi Humas pemerintah di daerah lain demi kemajuan pelayanan informasi dan kehumasan publik;

3. Ketiga, temuan menarik dari penelitian ini adalah bahwa kegiatan INGPRAS tidak banyak diketahui oleh masyarakat Kota Yogyakarta sehingga dukungan masyarakat Kota Yogyakarta cenderung sangat minim. Prestasi yang didapatkan oleh Bagian Humas Kota Yogyakarta ini kemudian menjadi tidak banyak diketahui oleh masyarakat Kota Yogyakarta. Bagian Humas Kota Yogyakarta tidak menginformasikan prestasi ini secara massive. Bagian Humas Kota Yogyakarta hanya menginformasikan kemenangan di ajang INGPRAS melalui website pemerintah Kota Yogyakarta.