

BAB II

GAMBARAN UMUM HUMAS PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA

Pada Bab II ini peneliti akan memaparkan gambaran umum objek penelitian yaitu Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta. Data yang diperoleh peneliti berupa dokumentasi dan wawancara langsung yang didapat dari arsip Bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta. Gambaran umum di Bab II ini meliputi sejarah dan perkembangan Bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta, visi dan misi, fungsi serta tugas yang dilakukan, Struktur Organisasi dan penjabaran tentang pengelolaan isu yang dilakukan Bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta.

A. Gambaran Umum Bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta

A.1. Sejarah dan Perkembangan Bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta.

Pertama kali Bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta bernama Bagian Humas dan Informasi. Kemudian di masa otonomi daerah, menurut Undang-undang No. 22 tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah nama Humas dan Informasi berubah menjadi kantor Humas dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta (KHI). dapat dilihat, tidak hanya satu kali

perubahan nama ini terjadi pada tahun 2005 setelah Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) akhirnya ada perubahan dengan nama Badan Informasi Daerah (BID). BID merupakan program jangka menengah lima tahunan dan akan dijabarkan dalam rencana kerja SKPD untuk kurun waktu satu tahun sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan. Karena adanya perubahan kelembagaan yang tertera dalam Peraturan Pemerintah (PP) No. 41 tahun 2007, pada tahun 2009 Bagian Informasi Daerah berubah kewenangan dan susunan kelembagaannya dan berganti nama menjadi Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta.

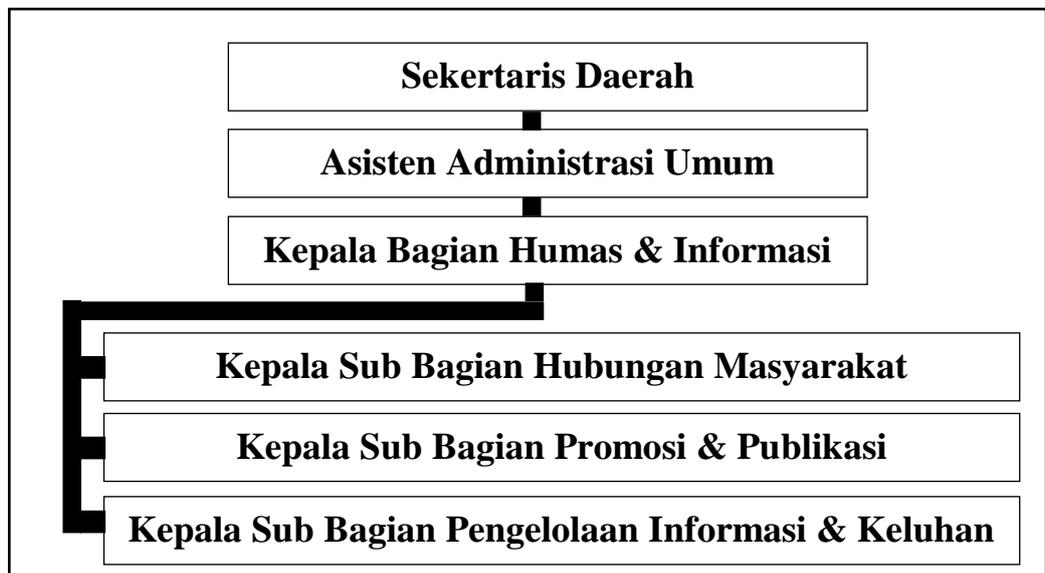
Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi adalah unsur penunjang Pemerintah Daerah yang merupakan staf Sekretariat Daerah dan berkaitan dengan urusan penyelenggaraan hubungan masyarakat dan informasi. Bagian ini dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomer 8 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, kedudukan dan Tugas Pokok Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.

Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi merupakan salah satu unsur staf yang membantu Asisten Administrasi Umum dan struktur organisasi di lingkungan Sekretariat Daerah Kota Yogyakarta. Meskipun demikian, sesuai dengan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomer 57 Tahun 2013 tentang Pola Koordinasi Perangkat Daerah / Instansi Vertikal di Pemerintah Kota Yogyakarta, pelaksanaan tugas dan fungsi Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi juga berada di bawah koordinasi Asisten Perekonomian dan Pembangunan.

Secara struktural, Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi dipimpin oleh seorang Kepala Bagian yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Sekretaris Daerah. Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi kemudian dibagi menjadi 3 sub bagian di bawah Kepala Bagian, sebagai berikut:

1. Sub Bagian Hubungan Masyarakat
2. Sub Bagian Promosi dan Publikasi
3. Sub Bagian Pengelolaan Informasi dan Keluhan

Tabel 2.1
Struktur Organisasi Pemerintah Kota Yogyakarta



(Sumber data: Arsip Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi tahun 2016)

- a. Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi adalah unsur penunjang pemerintah daerah yang merupakan unsur staf Sekretariat Daerah berkaitan dengan unsur penyelenggaraan Hubungan Masyarakat dan Informasi.

- b. Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi dipimpin oleh seorang Kepala Bagian yang berada di bawah Walikota dan bertanggung jawab kepada Walikota Sekretariat Daerah.
- c. Kepala Bagian sebagaimana yang dimaksud dalam point b, diangkat dan diberhentikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- d. Kepala Bagian memimpin tiga Sub Bagian.
- e. Setiap kepala Sub Bagian memimpin beberapa orang staf.
- f. Setiap kepala Sub Bagian memimpin beberapa orang staf.
- g. Urusan ketatausahaan dirangkap oleh salah satu Kepala Hubungan Masyarakat dan Staf Hubungan Masyarakat.

Dalam sebuah instansi pemerintahan khususnya Pemerintah Kota Yogyakarta, adanya posisi di bagian Humas sangat dibutuhkan oleh hampir semua bentuk organisasi atau lembaga pemerintahan bagi sebuah organisasi humas sangat diperlukan untuk menjalin komunikasi dengan cara *stakeholder* ataupun untuk mengkomunikasikan visi, misi, dan program kepada publiknya. Bagian ini memiliki tugas untuk mengumpulkan, mengolah data dan informasi, menginventarisasi serta melakukan pemecahan permasalahan yang berkaitan dengan kegiatan komunikasi dan kehumasan. Tugas lainnya adalah merencanakan, melaksanakan, mengendalikan, mengevaluasi, dan melaporkan kegiatan yang dilaksanakan.

A.2. Visi dan Misi Bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta

A. Visi

Menjadi lembaga yang mendapat kepercayaan penuh dari masyarakat dan memberi pelayanan informasi dan mengkomunikasikan kebijakan pemerintah secara terbuka dan bertanggung jawab.

B. Misi

1. Membangun citra dan reputasi yang positif dari Pemerintah Kota Yogyakarta beserta aparaturinya.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan informasi melalui media massa maupun media khusus Pemerintah Kota Yogyakarta.
3. Meningkatkan kualitas layanan informasi dan komunikasi kepada publiknya.
4. Membentuk opini publik yang positif.
5. Menciptakan kemitraan kerja yang harmonis secara internal dengan seluruh unit kerja di jajaran Pemerintah Kota Yogyakarta.
6. Menciptakan kemitraan kerja yang harmonis secara eksternal kepada pers dan lembaga masyarakat lainnya.
7. Mempublikasikan program dan kebijakan Pemerintah Kota Yogyakarta dengan meningkatkan jangkauan penyebaran.
8. Menampung dan mengelola aspirasi masyarakat yang diterima melalui berbagai media pengaduan masyarakat.
9. Memberikan tanggapan dan mengklarifikasikan informasi yang beredar di masyarakat.
10. Mendokumentasikan seluruh kegiatan Pemerintah Kota Yogyakarta.
11. Meluruskan dan membenarkan informasi yang tidak sesuai yang beredar di tengah masyarakat.
12. Bertanggung jawab terhadap informasi yang disampaikan kepada masyarakat.

A.3. Fungsi Bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta

Dalam Pemerintah Kota Yogyakarta khususnya Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi memiliki fungsi-fungsi yang dijelaskan pada Peraturan Walikota Yogyakarta adalah sebagai berikut:

a. Sub Bagian Pengelolaan Informasi dan Keluhan bertugas mengumpulkan data dan informasi dalam melaksanakan pemecahan masalah yang berkaitan dengan pengelolaan informasi dan keluhan. Anggota bagian-bagian dari pengolahan informasi dan keluhan yaitu:

- 1) Pendokumentasian Kegiatan Humas
- 2) Pengadministrasian Umum dan Pengurusan Barang
- 3) Pengumpulan dan Penyajian Data
- 4) Pembuatan Dokumentasi Pengeluaran
- 5) Pengurusan Gaji dan Penatalaksana Kepegawaian
- 6) Bendahara Pengeluaran Pembantu dan kasir
- 7) Penatalaksana UPIK
- 8) Caraka

b. Sub Bagian Hubungan Masyarakat bertugas mengumpulkan, mengelola data dan informasi serta melaksanakan pemecahan masalah yang berkaitan dengan hubungan masyarakat. Anggota bagian-bagian dari hubungan masyarakat yaitu:

- 1) Penelaah Media Pemerintah
- 2) Analisa Kegiatan, Evaluasi, dan Penyusunan laporan
- 3) Peliputan Kegaitan

- 4) Penataan Kliping
- c. Sub Bagian Promosi dan Publikasi berfungsi melaksanakan promosi dan publikasi kegiatan dan kebijakan Pemerintah Daerah melalui media komunikasi. Anggota bagian-bagian promosi dan publikasi yaitu:
 - 1) Penata Laksana Siaran Media Elektronik
 - 2) Penata Laksana Siaran Media Elektronik

A.4. Tugas-tugas Bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta

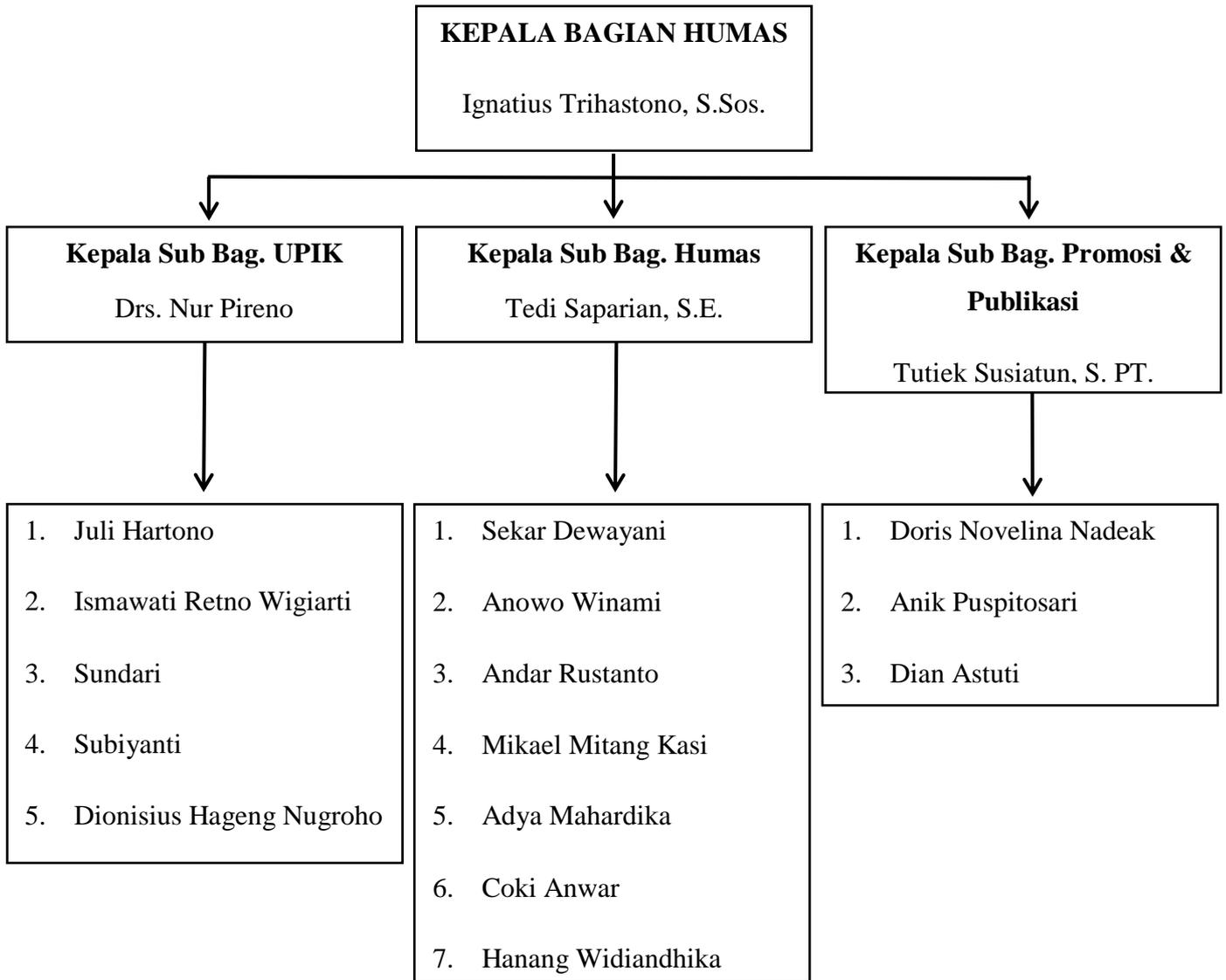
Sebagai bagian yang mengurus tentang transmisi informasi internal maupun eksternal, Bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta memiliki berbagai tugas dan tanggung jawab yang harus dilaksanakan. Rincian tugas yang dimiliki Bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta antara lain:

- a. Mengumpulkan dan mengelola data, menginventarisasi permasalahan yang ada, membuat dan melaksanakan program sebagai pemecahan permasalahan yang berkaitan dengan hubungan masyarakat, promosi dan publikasi serta pengelolaan informasi dan keluhan.
- b. Menyiapkan bahan kebijakan, bimbingan dan pembinaan serta petunjuk teknis yang berkaitan dengan humas, promosi dan publikasi, serta pengelolaan informasi dan keluhan.
- c. Melakukan kajian dan pengembangan bidang kehumasan dan informasi.

- d. Melaksanakan pelayanan kehumasan yang berkaitan dengan pembentukan citra Pemerintah Daerah.
- e. Melaksanakan fasilitas pelayanan data dan informasi yang berkaitan dengan kebijakan umum Pemerintah Daerah.
- f. Melaksanakan fasilitas pelayanan data dan informasi yang berkaitan dengan kehumasan.
- g. Melakukan fasilitas jumpa pers.
- h. Melaksanakan kegiatan peliputan dan pembuatan *release* untuk kegiatan yang dilaksanakan oleh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang berkaitan dengan Pemerintah Daerah untuk diteruskan pada media massa.
- i. Melaksanakan kegiatan promosi dan publikasi kebijakan umum dan kegiatan Pemerintah Daerah melalui berbagai media komunikasi.
- j. Melaksanakan operasional Pelayanan Informasi dan Keluhan bagi Pemerintah Daerah.
- k. Menyusun, Mengkoordinir, dan menyampaikan jawaban aduan dan keluhan.
- l. Melaksanakan pengelolaan media promosi dan publikasi.

Susunan organisasi Bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta terdiri dari beberapa Sub Bagian, diantaranya sebagai berikut:

Tabel 2.2
Struktur Organisasi



(Sumber data: Arsip Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi Tahun 2016)

Jumlah pegawai Bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta pada tahun 2016 sebanyak 23 orang yang terdiri dari 17 orang Pegawai Negeri Sipil (PNS), 2 orang Tenaga Bantuan (Naban), dan 4 Tenaga Teknis. Data Pegawai Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi terinci sebagai berikut:

a. PNS Berdasarkan Golongan:

Pegawai Golongan IV	: 1 Orang
Pegawai Golongan III	: 15 orang
Pegawai Golongan II	: 1 Orang
Total	: 17 Orang

b. PNS Berdasarkan Jenjang Pendidikan:

S2	: 2 orang
S1/ D4	: 8 orang
D III	: 3 orang
SMA/ SMK	: 4 orang
Total	: 17 orang

c. Tenaga Bantuan Berdasarkan Jenjang Pendidikan:

S1	: 1 orang
SMK	: 1 orang
Total	: 2 orang

d. Tenaga Teknis : 4 orang

e. Tenaga Berdasarkan Jenis kelamin:

Laki-Laki : 12 orang

Perempuan : 11 orang

Total : 23 orang

(Sumber data: Arsip Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi Tahun 2016)

A.5. *Job-Description* Bagian Humas dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta

a. Sub Bagian Hubungan Masyarakat memiliki tugas sebagai berikut:

- 1) Mengumpulkan, mengelola data dan informasi, menginventarisasi permasalahan serta melaksanakan pemecahan permasalahan yang berkaitan dengan hubungan masyarakat.
- 2) Merencanakan, melaksanakan mengendalikan, mengevaluasi, dan melaporkan kegiatan.
- 3) Menyiapkan bahan kajian, bimbingan dan pembinaan serta petunjuk teknis sesuai hubungan masyarakat.
- 4) Melaksanakan kajian dan pengembangan bidang kehumasan dan informasi.
- 5) Melaksanakan fasilitas pelayanan data dan informasi yang berkaitan dengan kebijakan umum Pemerintah Daerah.

- 6) Melaksanakan pelayanan kehumasan yang berkaitan dengan pembentukan citra Pemerintah Daerah.
- 7) Melaksanakan fasilitas kemitraan dengan pihak lain yang berkaitan dengan kehumasan.
- 8) Menyiapkan bahan jumpa pers berkaitan dengan kegiatan Walikota dan Wakil Walikota.
- 9) Melaksanakan fasilitas jumpa pers.
- 10) Melaksanakan pengelolaan *website* yang berkaitan dengan hubungan masyarakat dan informasi.
- 11) Melaksanakan kegiatan peliputan, pembuatan pers *release* tentang kebijakan umum Pemerintah Daerah untuk media komunikasi.
- 12) Melaksanakan pengumpulan, pengelolaan dan pendistribusian berita dari media komunikasi sebagai bahan pelayanan data dan informasi kehumasan.
- 13) Menyusun tanggapan berita dari media komunikasi.
- 14) Melaksanakan pengumpulan berita dari media komunikasi sebagai bahan pelayanan data dan informasi komunikasi.
- 15) Melaksanakan analisis dan pengembangan kinerja Sub Bagian.
- 16) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian.

b. Sub Bagian Promosi dan Publikasi memiliki rincian tugas sebagai berikut:

- 1) Menumpulkan, mengelola data dan informasi, menginventarisasi permasalahan serta melaksanakan pemecahan permasalahan yang berkaitan dengan promosi dan publikasi.
- 2) Merencanakan, melaksanakan, mengendalikan, mengevaluasi, dan melaporkan kegiatan yang telah dilaksanakan.
- 3) Menyiapkan bahan kebijakan, bimbingan dan pembinaan serta petunjuk teknis yang berkaitan dengan pelaksanaan promosi dan publikasi.
- 4) Melaksanakan promosi dan publikasi kebijakan umum Pemerintah Daerah melalui media komunikasi.
- 5) Melaksanakan promosi dan publikasi kegiatan Pemerintah Daerah melalui media komunikasi.
- 6) Menyusun dan mendistribusikan media promosi dan publikasi Pemerintah Daerah.
- 7) Melaksanakan pengelolaan media promosi dan publikasi.
- 8) Melaksanakan analisis dan pengembangan kinerja Sub Bagian.
- 9) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian.

c. Sub Bagian Pengelolaan Informasi dan Keluhan memiliki rincian tugas sebagai berikut:

- 1) Menumpulkan, mengelola data dan informasi, menginventariskan permasalahan serta melaksanakan pemecahan permasalahan yang berkaitan dengan pelaksanaan pengelolaan informasi dan keluhan.
- 2) Merencanakan, melaksanakan, mengendalikan, mengevaluasi, dan melaporkan kegiatan yang telah dilaksanakan.
- 3) Menyiapkan bahan kajian, bimbingan dan pembinaan serta petunjuk teknis sesuai pengolahan dan informasi dan keluhan.
- 4) Melaksanakan kajian dan pengembangan bidang pengolahan informasi dan keluhan.
- 5) Melaksanakan fasilitas pelayanan data dan informasi yang berkaitan dengan kebijakan umum Pemerintah Daerah.
- 6) Melaksanakan fasilitas kemitraan dengan pihak lain yang berkaitan dengan pengolahan informasi dan keluhan.
- 7) Melaksanakan analisis dan pengembangan kinerja Sub Bagian.
- 8) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian.

B. Rencana Kerja Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta

Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi Sekretariat Daerah Kota Yogyakarta merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Yogyakarta. Setiap tahunnya Bagian Hubungan Masyarakat

dan Informasi menyusun rencana kerja yang dianggarkan untuk tahun tersebut diwujudkan melalui dua program utama, yaitu program pengembangan komunikasi, informasi media massa, dan yang kedua adalah program pengkajian dan penelitian bidang komunikasi dan informasi. Rencana kerja Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi merupakan dokumen sesuai pedoman dan arahan dari Program Pemerintah Kota Yogyakarta yang dijabarkan lebih lanjut oleh sekretaris daerah yang disusun dengan mengakomodasikan pendapat dan saran dari seluruh karyawan yang di dalamnya memuat capaian yang akan diupayakan untuk periode 2012-2016.

Untuk memudahkan pelaksanaan kegiatan tahunan ini, rencana kinerja tersebut dijabarkan ke dalam perencanaan kinerja tahunan yang memuat sasaran yang ingin dicapai setiap tahun serta strategi yang digunakan untuk merealisasikan pencapaian sasaran tersebut beserta target dan tolak ukurnya. Untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan, Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi menerapkan strategi peningkatan pelayanan umum, komunikasi dan informasi dengan kebijakan memperluas jangkauan promosi dan publikasi program pembangunan. Strategi dan kebijakan untuk mencapai sasaran kemudian dijabarkan melalui sejumlah program dan kegiatan yang dilaksanakan pada tahun 2016.

1. Program Pelayanan Administrasi Perkantoran.
2. Program Peningkatan Saran dan Aparatur.
3. Program Peningkatan Pengembangan sistem Pelaporan Capaian Kinerja dan Keuangan.
4. Program Pengembangan Komunikasi, Informasi, dan Media Massa.

C. Kegiatan Pengelolaan Isu Bagian Hubungan Masyarakat Pemerintah Kota Yogyakarta

Pengelolaan isu atau yang lebih sering disebut dengan istilah manajemen isu adalah proses identifikasi isu, analisis isu, menentukan prioritas, memilih program strategi, mengimplementasikan program aksi dan komunikasi, serta mengevaluasi efektivitasnya program aksi penanganan isu. Hal ini bertujuan untuk menyelaraskan prinsip, kebijakan dan program pemerintah terhadap perbedaan harapan yang terjadi di tengah publik sehingga isu yang berkembang dapat diminimalisir dan tidak menimbulkan dampak konflik. Beberapa kegiatan yang dilakukan humas Pemerintah Kota Yogyakarta dalam melakukan pengelolaan isu sebagai berikut:

1. **Diskusi Media:** Diskusi yang dilakukan untuk membahas mengenai peningkatan pemberitaan yang akan dilakukan oleh wartawan anggota Pawarta. Pawarta merupakan komunitas wartawan yang dikelola oleh humas Pemerintah Kota Yogyakarta, Humas akan memberikan beberapa saran kepada wartawan dalam memberitakan suatu isu terkait agar tercipta pemberitaan yang berimbang terhadap suatu isu yang sedang berkembang.
2. **Telaah Media:** Analisis sederhana terhadap pemberitaan media. Hal ini digunakan untuk menemukan tren yang sedang berkembang di masyarakat, aspek sensitif yang berpengaruh, dan isu-isu yang berdampak bagi Pemerintah Kota Yogyakarta. Humas menyusun telaah media dalam format tertentu dan dilengkapi dengan rekomendasi-rekomendasi tindakan dari humas dalam menghadapi isu tersebut.

3. Klarifikasi Media: Klarifikasi terhadap pemberitaan negatif yang muncul di suatu media. Klarifikasi bukan berbentuk suatu tindakan penolakan berita, melainkan pemberian penjelasan yang lebih rinci kepada redaktur media terkait. Humas akan menjembatani SKPD-SKPD Pemerintah Kota untuk memberikan penjelasan lebih rinci kepada redaktur media terkait.
4. Evaluasi Humas: Humas bersama Asisten Sekertaris Daerah melakukan koordinasi untuk membahas keluhan-keluhan SKPD, pemberitaan media, dan tren yang sedang berkembang. Hasil pembahasan digunakan sebagai bahan rapat koordinasi bersama Walikota.

Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi Pemerintah Kota Yogyakarta melakukan pengelolaan isu melalui sub bagian Hubungan Masyarakat dan sub bagian Promosi dan Publikasi. Sub bagian Hubungan Masyarakat melakukan diskusi rutin bersama Pawarta, yaitu wartawan-wartawan dari berbagai media lokal maupun nasional yang meliput segala kegiatan pemerintah baik yang sudah atau yang sedang akan dilakukan. Diskusi dilakukan untuk mendapatkan masukan dan saran dari wartawan terkait kinerja pemerintah. Sub bagian Hubungan Masyarakat juga melakukan Telaah Media untuk melakukan monitoring pemberitaan Pemerintah Kota Yogyakarta di media. *Monitoring* dilakukan untuk menjaga keseimbangan pemberitaan suatu tren di media.

Selain itu kepala bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi juga memiliki peran penting dalam melakukan pengelolaan isu Pemerintah Kota Yogyakarta. Kepala bagian Humas bersama redaktur media melakukan diskusi terkait kebijakan-kebijakan yang akan dikeluarkan oleh Pemerintah Kota

Yogyakarta. Selain untuk mendapatkan masukan bagi pelaksanaan kebijakan nantinya, diskusi ini juga berguna untuk memberikan pemahaman secara lengkap kepada media terkait kebijakan tersebut. Sub bagian Promosi dan Publikasi juga membantu dalam menyebarluaskan kebijakan pemerintah secara efektif melalui media televisi dan media luar ruang.

Dalam pengelolaan isu relokasi area parkir Malioboro, Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi memiliki fungsi sebagai pendukung SKPD-SKPD yang terlibat dalam pelaksanaan relokasi area parkir Malioboro, sehingga Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi lebih banyak melakukan komunikasi yang berhubungan dengan media, baik di level redaktur maupun wartawan. Sedangkan hubungan kepada masyarakat terdampak dan publik di sekitar Malioboro lebih banyak dilakukan oleh SKPD terkait seperti, UPT Malioboro, dan Dinas Pariwisata. Kemudian Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi secara rutin berkoordinasi dengan SKPD-SKPD terkait untuk menerima keluhan, aspirasi dari publik maupun SKPD. Setelah koordinasi tersebut, Bagian Hubungan Masyarakat dan Informasi melakukan pengelolaan isu dan publikasi untuk mendukung kegiatan yang dilakukan SKPD-SKPD tersebut.