

ANALISIS FUNGSI HUMAS PEMERINTAH PADA PROGRAM KERJASAMA TPAS

Indri Fitri Yuningsih¹, Aditya Ali²
Universitas Telkom Bandung^{1,2}
indrifitri@student.telkomuniversity.ac.id¹

ABSTRAK

Tujuan peneliti ini untuk membahas mengenai analisis fungsi Humas Pemerintah Kota Serang terhadap masyarakat Desa Cilowong pada program kerjasama Tempat Pembuangan Akhir Sampah (TPAS) Cilowong. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode pengambilan data dengan studi literatur, wawancara dan observasi. Peneliti melakukan penelitian ini pada Humas Protokoler Pemerintah Kota Serang. Hasil pembahasan pada penelitian ini berupa narasi deskriptif yang menjelaskan Humas Pemerintah Kota Serang kepada masyarakat Desa Cilowong pada program kerjasama TPAS Cilowong. Simpulan pada penelitian ini Humas Pemkot Serang dapat menjalankan fungsi kehumasan dengan baik kepada masyarakat tetapi kurang responsif dalam menanggapi persoalan Sampah Cilowong yang ada pada media sosial.

Kata Kunci: Fungsi Humas, Humas Pemkot Serang, Masyarakat Cilowong

ABSTRACT

In this study, researchers will discuss the Analysis of the Public Relations Function of the Serang City Government towards the Cilowong Village community in the Cilowong TPAS Cooperation Program. Researchers conducted this research on Public Relations Protocol Serang City Government. This research was conducted to determine the public relations function of the Serang City government in the Cilowong Village community related to the Cilowong TPAS cooperation program. By using a qualitative research method with a descriptive approach, this research uses data collection methods with literature studies, interviews and observations. The results of the discussion in this study are descriptive narratives that explain the public relations of the Serang City Government to the people of Cilowong Village in the Cilowong TPAS cooperation program.

Keywords: *Cilowong Community, Public Relations Function, Serang City Government Public Relations.*

PENDAHULUAN

Humas Pemerintah Kota Serang pada dasarnya merupakan sistem pelayanan informasi yang diharapkan untuk membentuk Fungsi Humas Pemerintah Kota Serang. Oleh karena itu, fungsi humas pada pemerintahan menjadi salah satu faktor kunci sukses dalam membangun Keberhasilan Program Kerjasama Pembuangan sampah pada Pemerintah Kota Tangerang selatan dengan Pemerintah Kota Serang. Sebelumnya, Humas Pemerintah Kota Serang telah melakukan sosialisasi mengenai hal tersebut sampai adanya kesepakatan antar kedua wilayah melakukan Kerja Sama dengan menjelaskan jika akan ada Program Kerja Sama yang akan dilakukan Pemerintah Kota Serang dengan Pemerintah Kota Tangerang Selatan mengenai Pembuangan Sampah di TPAS Cilowong, Pemerintah Kota Serang Memberitahu jika akan ada Kompensasi kepada masyarakat,

Dalam sebuah organisasi, humas adalah divisi yang menjalankan fungsi manajemen dari suatu organisasi. Humas secara garis besar mempunyai fungsi untuk menjadi jembatan antara organisasi dengan publiknya serta memelihara keharmonisan komunikasi antara organisasi dengan publiknya, Humas Pemerintahan dalam tugasnya memiliki peran penting untuk menjaga citra positif sebagai bentuk strategi Humas Pemerintahan dalam menjaga citra nya dalam sebuah organisasi. Pemerintah juga turut andil untuk merubah serta membentuk opini publik yang negatif tentang kinerja pemerintah menjadi opini publik yang positif. Kegiatan tersebut membutuhkan jasa- jasa informasi dan komunikasi

yang merupakan fungsi dari public relations atau hubungan masyarakat. Seorang Humas mempunyai peran penting dalam Lembaga untuk melayani kepentingan publik dan memelihara nilai moral baik pada sebuah organisasi.

Fungsi Humas pada instansi pemerintahan juga melakukan strategi yang dapat membentuk opini publik secara positif pada instansi pemerintahan. Humas pemerintahan memerlukan media untuk penyebaran informasi kepada publik mengenai program, kebijakan serta pencapaian dan prestasi, Media penyebaran yang diperlukan yaitu website portal berita, sosial media, dll. Tujuan Humas pemerintahan guna tercapainya fungsi Humas yang terbangun oleh pemerintahan maka Humas pemerintahan dapat mengetahui hak dan mengapresiasi terhadap apa yang sudah masyarakat lakukan dan bantu untuk tetap terciptanya hubungan baik pada pemerintahan kota serang. Seorang Humas dituntut untuk membangun citra positif pada sebuah Lembaga swasta ataupun Lembaga pemerintahan. Membutuhkan komunikasi yang baik antara Lembaga dengan publiknya untuk terciptanya image positif pada pemerintahan

Fungsi Humas yang dibangun oleh seorang Humas yang dapat menanamkan sebuah kepercayaan kepada publik dan khalayak nya untuk mendapatkan citra positif kepada masyarakat. Humas menurut definisi yang dikemukakan oleh seorang praktisi Humas yang diberlangsungkan secara terencana dan berkesinambungan secara terus menerus dalam rangka menciptakan dan mempertahankan niat baik (goodwill), serta sikap-sikap yang

saling pengertian yang bersifat timbal balik (Mutual Understanding) antara suatu organisasi dengan khalayaknya (Jefkins, 2015)

Fungsi Humas Pemerintah Kota Serang untuk membentuk dan memelihara hubungan saling menguntungkan antara organisasi dengan masyarakat yang menjadi keberhasilan atau kegagalannya dengan melakukan pendekatan antara Lembaga terkait dengan masyarakat, dapat memenuhi keinginan masyarakat dengan mendengarkan keluhan masyarakat dapat menjadi poin penting bagi Lembaga mendapatkan citra baik pada masyarakat, dan Mengidentifikasi pembentukan dan pemeliharaan hubungan saling menyenangkan antara organisasi dan masyarakat sebagai dasar moral dan etika profesi. Agar terdapat hubungan harmonis dan dapat menjalin hubungan dua arah antara organisasi dengan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif dengan melakukan wawancara kepada narasumber. Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menganalisis fungsi kehumasan pada Humas Pemerintah Kota Serang. Data primer didapatkan melalui wawancara, studi literatur dan observasi terkait topik pada penelitian ini. Setelah semua data didapatkan dan dikumpulkan, dilakukan reduksi data dan dikaitkan dengan pembahasan dan teori-teori di bab maka dibutuhkan kerjasama antara Humas pemerintah dengan masyarakat guna tercapainya tujuan bersama.

Teknik pengumpulan data diperoleh dari hasil wawancara kepada informan kunci dari Humas Pemerintah Kota Serang dan Sekretaris Desa Cilowong. Setelah data wawancara dikumpul, dilakukan reduksi data dengan memilih data yang sekiranya berhubungan dengan penelitian. Setelah data diuraikan dan dijabarkan agar menjawab pertanyaan yang terdapat di identifikasi masalah. Tahap akhir dapat disimpulkan menjadi satu bagian narasi deskriptif sebelumnya. Hasil pada observasi data dapat menjadi bagian pada pembahasan sub-bab ini. Bagi sebuah instansi pemerintahan yang mempunyai peranan penting bagi masyarakat untuk menangani sebuah permasalahan yang terjadi pada masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Pada program kerjasama ini pemerintah Kota Serang melakukan berbagai upaya guna berhasilnya tujuan kerjasama ini untuk saling menguntungkan antara pihak lembaga pemerintah Kota Serang dengan masyarakat desa cilowong. Hubungan yang terjalin antara Pemkot Serang dengan masyarakat Desa Cilowong pun terbangun sangat baik, melalui pemerintah Kota maupun Kelurahan serta Kecamatan Cilowong. Pada program kerjasama ini pemerintah Kota Serang bersama dengan Dinas Lingkungan Hidup Kota Serang sebagai *leading sector* pada program ini mereka terus membangun komunikasi yang baik antar masyarakat dengan melakukan sosialisasi dan memberikan kompensasi kepada masyarakat desa cilowong sebesar 1 miliar dengan membagikannya kepada 21

RT di Kelurahan Desa Cilowong, besaran nominal kompensasi untuk 19 RT di Kelurahan Desa Cilowong akan mendapatkan sebesar 36 Juta Per RT. Sedangkan dua RT terdekat dengan Tempat Pembuangan Akhir Sampah akan mendapatkan masing-masing RT 181 Juta.

Pemerintah Kota Serang melaksanakan fungsi kehumasan nya dengan memberikan informasi kepada masyarakat Desa Cilowong mengenai perkembangan yang terjadi di lapangan dengan mengkaji, berkoordinasi, dan menginventarisasi permasalahan untuk kemudian dijadikan acuan dalam mengambil kebijakan lebih lanjut pada Program kerjasama tersebut. Kedepan nya Pemerintah Kota Serang akan terus menjaga hubungan baik dengan masyarakat untuk menghindari kesalahpahaman dan miss persepsi sekaligus membangun citra positif suatu lembaga pemerintah. Humas adalah kelanjutan dari proses pembuatan kebijakan, melayani masyarakat dalam sikap yang sesuai dengan kepentingan individu atau kelompok, dan memastikan bahwa lembaga pemerintah atau Humas Pemerintah Kota berada mendapatkan kepercayaan dari masyarakat umum, masyarakat meningkat. (Rachmadi, 2010).

Humas Pemkot Serang menanggapi jika terjadi permasalahan pada program kerjasama ini maka Humas Pemkot Serang akan melakukan komunikasi secara intens dengan masyarakat. Informasi-informasi mengenai program kerjasama TPAS Cilowong yang tidak jelas kebenaran sumbernya dan masih dipertanyakan kemunculan nya dapat menimbulkan keresahan pada masyarakat. Maka dari itu Humas pemerintah Kota

Serang akan menyaring informasi-tersebut dan akan menyebarluaskan informasi yang bermanfaat pada platform media online baik pada website maupun media social.

Pemerintah Kota Serang senantiasa berupaya menjalankan hubungan baik kepada masyarakat sekitar Desa Cilowong yang awalnya tidak menerima adanya program kerjasama TPAS Cilowong. Dengan itu Humas Pemkot Serang menjalankan Fungsi dan Peran Humas Pemerintah dengan menjalankan komunikasi yang baik antara pemerintah dengan masyarakat, menjaga hubungan baik, berkoordinasi dengan masyarakat atau dengan perwakilan masyarakat untuk menyampaikan aspirasi nya terkait perjanjian program kerjasama tersebut.

PEMBAHASAN

Humas Pemeritah mempunyai tugas, fungsi dan peran penting terhadap instansi pemerintahan. Seperti yang merujuk pada peraturan menteri (Permen) Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN RB) No 30 Tahun 2011 tentang Pedoman Umum Tata Kelola kehumasan di lingkungan instansi Pemerintah dijelaskan bahwa Humas pemerintah adalah lembaga yang melakukan fungsi pada bidang informasi dan komunikasi yang persuasif, efektif dan efisien. Fungsi Humas Pemerintah Kota Serang yaitu menjalankan kegiatan, kebijakan, serta pelayanan publik dengan memberikan berbagai informasi tentang kebijakan pemerintahan yang mengikat rakyat atau masyarakat dan memberikan pelayanan publik terbaik dengan melakukan birokrasi dengan tidak

terbelit-belit untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Humas Pemerintah Kota Serang mempunyai peran untuk memberikan sanggahan mengenai pemberitaan yang salah dan dapat merugikan pemerintah, dan melakukan komunikasi serta memberikan informasi berbagai kebijakan pemerintah kepada masyarakat. Dengan demikian dapat membentuk Citra Positif pemerintah Kota Serang. Sebagai Komunikator antara pemerintah dengan masyarakat Humas Pemerintah Kota Serang harus mampu mengimplementasikan kebijakan lembaganya dengan cara memberikan pelayanan dan menyebarluaskan pesan atau informasi kepada masyarakat tentang Program Kerjasama antar lembaga. Humas Pemerintah bukan saja mempunyai peran dalam menyiapkan acara untuk acara peliputan media dan mendampingi pimpinan, Humas juga bertindak sebagai mediator yang proaktif dalam menjembatani kepentingan instansi pemerintah di satu pihak serta menampung aspirasi dan memperhatikan keinginan-keinginan publiknya di lain pihak.

Dapat dijelaskan secara singkat bahwa Humas Pemerintah Kota Serang dapat menjalankan Fungsi Kehumasan dengan baik dan benar kepada masyarakat desa Cilowong seperti yang sudah dilakukan dengan melakukan pendekatan kepada masyarakat sekitar TPAS Cilowong dan melakukan Sosialisasi, memberikan bantuan sosial kepada masyarakat Desa setempat guna terjalinnya hubungan baik dan didukung oleh masyarakat mengenai Program Kerjasama ini.

Dalam Hal ini peneliti telah melakukan observasi secara langsung ke Tempat Pembuangan Akhir Sampah (TPAS) Cilowong dimana TPAS tersebut tidak berdekatan dengan pemukiman warga sehingga pada saat pengelolaan sampah tidak berdampak kepada masyarakat sekitar Desa Cilowong. Peneliti juga melakukan wawancara dengan kelurahan Desa Cilowong dengan Sekretaris Desa Cilowong Kecamatan Taktakan pada tanggal 18 Juli 2022 dalam wawancara tersebut beliau menyampaikan bahwa: *“Pemerintah Kota Serang dan pihak yang terkait dalam Program kerjasama ini terlihat bijak dalam menyampaikan kepada masyarakat sekitar Desa Cilowong sehingga masyarakat dapat menerima Program Kerjasama tersebut setelah Pemerintah Kota Serang melakukan Sosialisasi dan memberikan apa saja yang masyarakat inginkan dan butuhkan berupa kebutuhan sehari-hari mereka yang sudah diberikan oleh Pemerintah Kota Serang dan kedepan nya akan tetap seperti ini memberikan Kompensasi secara bertahap kepada Masyarakat Sekitar Desa Cilowong karena Program Kerjasama ini akan berlangsung selama tiga tahun lamanya”*.

Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa hubungan yang terjalin antara instansi pemerintah Kota Serang, masyarakat dan Kelurahan Cilowong terjalin dengan baik dengan adanya komunikasi yang jelas antar ketiga pihak tersebut. Selbihnya masyarakat Kota Serang dapat menilai Pemerintah Kota Serang setelah pihak Pemerintah membuat pernyataan atas keresahan

Masyarakat Kota Serang selama ini. Pemerintah Kota Serang dinilai lamban dalam menangani sebuah permasalahan oleh masyarakat Kota Serang sehingga perlu adanya perwakilan yang menyampaikan secara terbuka melalui media sosial atau portal berita online guna tersampaikan oleh Pemerintah Kota Serang.

Masyarakat

Gambar 1. Berita tentang Polemik Bau Sampah



(Sumber: Official Akun Instagram @budidoremi)

Program Kerjasama yang terjalin antara Pemkot Serang dengan Pemkot Tangsel menyebabkan seorang *public figur* Budi Doremi asal Kota Serang Desa Taktakan ini ikut mengomentari permasalahan yang sedang terjadi. Budi Doremi mengunggah kembali postingan yang sudah pernah di upload oleh @infoSerang pada tanggal 2 November 2021 mengenai polemik bau sampah kiriman Pemkot Tangsel menuju Pemkot Serang yang menjadi permasalahan pada seluruh masyarakat Kota Serang. Dalam caption yang ditulis pada unggahan budi doremi berisi: “*Saya sebagai warga Taktakan Serang Banten*

merasa gak dapet kompensasi spiritual. Sebab lingkungan yang bersih berada pada dimensi keimanan yang berarti tuhan mencintai keindahan dan taqwa dengan menjaga dan memelihara keindahan – Mohon maaf. Saya gak mau Cilowong menjadi Bantar Gebang selanjutnya. Kalau mampu menampung semestinya juga siap mengelola limbah untuk tidak hanya sekedar menjadi sampah. Karena urusan ini akan terus ada sampe kiamat kurang dua hari.”

Dalam caption berisi foto yang diunggah oleh seorang Budi Doremi tersebut dapat disimpulkan bahwa bentuk kekecewaan masyarakat terhadap pemerintah yang lalai dalam menangani sampah yang dampaknya akan dapat merugikan seluruh masyarakat Kota Serang khususnya masyarakat Desa Cilowong, perlu adanya perundingan kembali antar pihak masyarakat dengan pihak Pemerintah Kota Serang. Karena tugas Humas Pemerintah yaitu untuk menjalin hubungan baik dengan masyarakat dengan melakukan komunikasi yang persuasif, efektif serta efisien dengan publiknya untuk mendapatkan reputasi yang positif bagi instansi Humas Pemerintahan.

Instagram @infoSerang mengunggah beberapa bentuk kekecewaan masyarakat yang melintasi jalan Kota Serang menuju TPAS Cilowong

Gambar 2. Truk Muatan Sampah



(Sumber: Official Akun *instagram* @infoserang)

Gambar 3. Chat Keluhan Sampah



(Sumber: Official Akun *Instagram* @infoserang)

Kedua Postingan tersebut di upload oleh akun *instagram* @infoserang yang dikirimkan oleh pengikut nya melalui *Direct message* *Instagram* @infoserang, kedua nya berisi sebuah bentuk protes dari masyarakat Kota Serang yang disampaikan kepada akun *instagram* @infoserang dengan harapan pengirim pesan tersebut hal ini dapat

disampaikan kepada Pemerintah Kota Serang untuk ditindak lanjuti sebagaimana harapan masyarakat Kota Serang untuk pembuangan sampah kiriman dari Pemkot Tangsel tidak mengganggu aktivitas masyarakat Kota Serang. Seperti Hal nya yang sudah disampaikan oleh bagian Humas dan Protokoler Pemerintah Kota Serang saat diwawancarai pada tanggal 25 Juli 2022 yang menyebutkan " *Fungsi Humas Pemerintah yaitu menjalankan kegiatan kebijakan dan pelayanan publik dengan memberikan informasi tentang kebijakan pemerintah yang mengikat masyarakat dengan memberikan pelayanan publik terbaik dengan cara birokrasi untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat Kota Serang. Dan juga Humas Pemerintah Kota Serang dalam permasalahan ini menyebutkan peran nya untuk memberikan sanggahan kepada masyarakat mengenai pemberitaan yang dapat merugikan Pemerintah* " tetapi dalam pernyataan tersebut sampai sekarang Humas Pemerintah Kota Serang belum menanggapi hal tersebut untuk ditindak lanjuti dan menjadi bahan evaluasi Humas Pemerintah Kota Serang ataupun pihak terkait yang terlibat dalam Program Kerjasama ini dapat menyelesaikan secara bijak dengan bermusyawarah ataupun membuat pernyataan pada media sosial Pemerintah Kota Serang.

SIMPULAN

Humas Pemerintah Kota Serang sudah melakukan tindakan kehumasan yang dapat dilakukannya untuk tetap melanjutkan Program Kerjasama ini. Karena dapat menguntungkan kedua belah pihak

dan membantu perekonomian pemerintah maupun masyarakat Desa Cilowong. Humas Pemerintah Kota Serang Menjalankan Fungsi kehumasan dengan baik kepada masyarakat Desa Cilowong dengan melakukan komunikasi antara pihak pemerintah dengan masyarakat Desa Cilowong, memberikan apa yang diinginkan oleh masyarakat Desa Cilowong yaitu kompensasi serta dapat meningkatkan citra pada masyarakat Desa Cilowong, hanya saja Pemerintah Kota Serang kurang dalam penyampaian informasi melalui media sosial mengenai Program Kerjasama TPAS Cilowong serta Progres yang sedang berlangsung yang ada pada TPAS Cilowong serta sosialisasi kepada masyarakat kota serang melalui media sosial atau portal online berita lainnya untuk menanggapi keresahan masyarakat akan Truk pengangkut sampah yang melintas jalan Kota Serang dari keluar Tol Serang hingga TPAS Cilowong yang sangat mengganggu aktivitas masyarakat kota serang akan bau cairan sampah yang berceceran di lintasan yang dilalui oleh masyarakat kota Serang, sehingga masyarakat yang bukan kalangan dari Desa Cilowong hanya menilai dari luar nya saja tanpa melihat Proses yang sudah Pemerintah lakukan untuk tetap berlangsungnya Program Kerjasama.

DAFTAR PUSTAKA

- Andipate, A. A. (2016). *Paradigma Baru Public Relations: Teori, Strategi dan Riset* (C. R. Anwar (ed.). Pustaka Indonesia. Jakarta.
- Effendy, O. U. (2010). *Human Relations dan Public Relations dalam Management*. CV. Mandar Maju. Bandung
- Ilham, F. (April, 2021). *Jalin Kerjasama dengan Pemkot Serang, Pemkot Tangsel Resmi Buang Sampah ke TPA Cilowong*. Dari <https://banten.antaranews.com/berita/161298/jalin-kerjasama-dengan-pemkot-serang-pemkot-tangsel-resmi-buang-sampah-ke-tpa-cilowong?>
- Jefkins, F. (2015). *Public Relations*. Erlangga. Jakarta
- Lani, O. P., & Handayani, B. (2021). *Peranan Humas Pemerintah (Government Public Relations) dalam menciptakan Reputasi Pemerintah yang baik*. *Jurnal ilmu komunikasi*, 9(2). 130-140. <https://doi.org/10.30656/lontar.v9i2.4071>
- Rachmadi, R. (2010). *Pengantar Hubungan Masyarakat*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung
- Sugiyono, S. (2015). *Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeda. Bandung