

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian terdahulu

Pada penelitian ini menggunakan rujukan dari beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu tentang peran humas dalam menjaga hubungan baik antara karyawan. Berikut ini adalah penelitian terdahulu..

1. **Penelitian pertama** Novia Riska ,Sugandi , dan Kadek Dristiana Tahun 2019 mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Mulawarman. Penelitian ini berjudul Peran Humas Badan Narkotika Nasional Provinsi Kalimantan Timur Dalam Menjalankan Program P4GN. **Tujuan Penelitian** ini yaitu untuk mengetahui Peran Humas Badan Narkotika Nasional Provinsi Kalimantan Timur Dalam Menjalankan Program P4GN. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, yang mana nantinya peneliti akan menjelaskan atau mengkonstruksi hasil wawancara yang dilakukan secara mendalam yang berhubungan dengan fakta secara tepat dan menjelaskan secara rinci objeknya.
2. **Penelitian Kedua** Difa Hasya Fadilah Tahun 2021 Mahasiswa mahasiswa Ilmu Komunikasi Konsentrasi Ilmu Humas Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati. Judul dari penelitian ini yaitu Peran humas pemerintah sebagai fasilitator komunikasi dalam menjaga hubungan baik dengan masyarakat Kota Bandung : Analisis deskriptif pada Humas PD. Kebersihan Kota Bandung”. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui Peran Humas PD. Kebersihan Kota Bandung sebagai fasilitator komunikasi dalam menjaga hubungan baik dengan masyarakat Kota Bandung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode deskriptif kualitatif, yang mana dalam metode ini seorang penilit tidak harus terjun langsung ke lapangan untuk melaksanakan sebuah penelitian . **Subjek Penelitian** ini

menggunakan informan, informan merupakan seseorang yang menguasai , mengetahui dan juga berperan secara langsung dalam menjalankan bidang kehumasan serta ikut dalam melaksanakan kegiatan sebagai fasilitator komunikasi.

3. **Penelitian Ketiga** Munawar Zikri Tahun 2019 Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Dharmawangsa Medan. **Dengan Judul** “Peran Humas Dalam Membentuk Citra Positif Pada Pemerintah Kota Medan”. **Tujuan Penelitian** ini untuk mengetahui peran humas dalam membentuk citra positif pada pemerintah kota medan. Dalam penelitian ini metode yang digunakan yaitu dengan menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Subjek dalam penelitian ini yaitu informan yang terdiri atas satu kepala sub bagian humas pemko medan, 2 honorer dan 1 staf humas pemko medan.
4. **Penelitian Keempat** Eko Yuli Purwandani Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Program studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. **Dengan judul** “Peran Humas Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dalam Branding Ganjar Pranowo sebagai Gubernur Egaliter Periode 2018 - 2019”. **Tujuan Penelitian** untuk mengetahui bagaimana peran Humas Pemprov Jateng dalam membranding Ganjar Pranowo sebagai gubernur egaliter. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Yang mana jenis penelitian ini akan mendapatkan data deskriptif yang terdiri dari kata-kata yang bisa diamati secara langsung ataupun tidak langsung.
5. **Penelitian Kelima** Anwar Sani, Mien Hidayat, dan Nuryah Asri Sjafirah, Tahun 2020 Mahasiswa Universitas Padjadjaran. **Dengan Judul** “Pemahaman petugas kehumasan Kementerian Dalam Negeri tentang peran Humas Pemerintah”. **Tujuan Penelitian** untuk mengetahui pemahaman peran humas pemerintahan melalui perspektif petugas kehumasan di kementerian dalam negeri. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode

studi kasus. Dalam penelitian ini terdapat nilai unik yaitu adanya pemahaman petugas kehumasan mengenai peran humas pemerintah dikementrian dalam negeri. Subjek dalam penelitian ini yaitu informan dari humas pemerintah di instansi kemendagri. Yang mana informan ini dianggap tepat karena ikut berperan dalam pelaksanaan humas di pemerintahan. Triangulas merupakan teknik yang digunakan dalam keabsahan data.



2.2 Matriks penelitian terdahulu.

Tabel 2.1 Matrik Penelitian Terdahulu

Judul Penelitian	Nama Peneliti	Institusi	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
Peran Humas Badan Narkotika Nasional Provinsi Kalimantan Timur Dalam Menjalankan Program P4GN.	Novia Riska ,Sugandi , dan Kadek Dristiana Tahun 2019	Mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Mulawarman	Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, yang mana nantinya peneliti akan menjelaskan atau mengkonstruksi hasil wawancara yang dilakukan secara mendalam yang berhubungan dengan fakta secara tepat dan	Humas BNNP Kaltim menjadi perantara Humas BNNP dalam menyampaikan kebijakan yang telah dibuat. Hasil dari kegiatan tersebut akan dievaluasi oleh humas yang diterima humas melalui whatsapp saja dan segera dibuat laporan untuk diberikan kepada pimpinan namun tidak di diskusikan kembali oleh pegawai yang memberikan laporan atau yang mengetahui secara	Persamaan dalam penelitian ini sama – sama menggunakan objek peran humas dalam program atau kegiatan pemerintahan dan Metode yang digunakana metode	Yang berbeda adalah tujuan penelitiannya yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah pernyataan singkat mengenai keinginan yang akan dicapai dari kegiatan penelitian yang dilakukan.

			menjelaskan secara rinci objeknya.	 <p>UNIVERSITAS MERCU BUANA</p>	<p>kronologis kegiatan saat berlangsung. Humas menyampaikan isi pesan tentang kegiatan yang megdukasi masyarakat ataupun mempublis ke media kegiatan – kegiatan P4GN yang dilakukan BNNP Kaltim untuk masyarakat di Kaltim. Sehingga masyarakat dapat merasakan adanya keberadaan BNNP Kaltim didalam ruang lingkup masyarakat melalui kegiatan yang di adakan humas seperti Press release, mengadakan Jumpa Pers dengan media massa, dan membuka ruang</p>	<p>penelitian kualitatif</p>	<p>Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan Bagaimana Peran Humas Badan Narkotika Naional Provinsi Kalimantan Timur Dalam Menjalankan Program P4GN.</p>
--	--	--	------------------------------------	---	---	------------------------------	---

				obrolan untuk masyarakat melalui media sosial facebook		
Peran Humas pemerintah sebagai fasilitator komunikasi dalam menjaga hubungan baik dengan masyarakat Kota Bandung : Analisis deskriptif pada Humas PD. Kebersihan Kota Bandung.	Difa Hasya Fadilah. Tahun 2021	Fadilah Mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi Konsentrasi Ilmu Humas Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sunan Gunung Djati	Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode deskriptif kualitatif, yang mana dalam metode ini seorang peneliti tidak harus terjun langsung ke lapangan untuk melaksanakan sebuah penelitian.	hasil penelitian, bahwa peran humas pemerintah sebagai fasilitator komunikasi dalam menjaga hubungan baik dengan masyarakat Kota Bandung yang dilakukan oleh humas PD. Kebersihan dilakukan melalui 1) upaya pola interaksi transaksi humas dalam peran sebagai fasilitator komunikasi bagi masyarakat dapat dikategorisasikan melalui proses produksi dan penyebaran pesan, memberikan keterbukaan dan	Persamaan dalam penelitian ini sama – sama menggunakan objek peran humas BPHN dalam mancapai BPHN dan Metode yang digunakana metode penelitian kualitatif.	Yang berbeda adalah tujuan penelitiannya karenan peneliti ini memiliki tujuan penelitian ingin mengetahui upaya pola interaksi transaksi humas PD. Kebersihan Kota Bandung dalam peran sebagai fasilitator komunikasi bagi

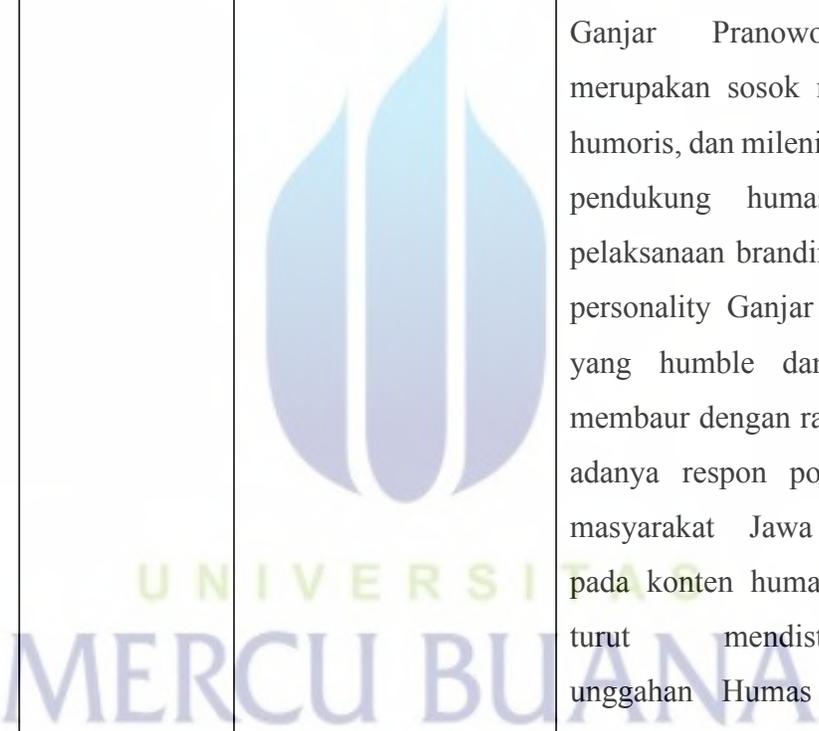
			 <p>UNIVERSITAS MERCU BUANA</p>	<p>kemudahan akses informasi, menyediakan fasilitas komunikasi, dan menjaga keefektifan komunikasi. 2) upaya humas dalam menjaga hubungan baik dengan masyarakat dapat dikategorisasikan melalui kegiatan perusahaan bersama dengan masyarakat, serta faktor pendukung guna membantu tujuan humas dalam menjaga hubungan baik dengan masyarakat, namun terdapat hambatan pada humas dalam menjaga hubungan baik dengan masyarakat, akan tetapi hambatan tersebut dapat</p>	<p>masyarakat dan Mengetahui upaya pola keterhubungan humas PD. Kebersihan Kota Bandung dalam menjaga hubungan baik dengan masyarakat. Sedangkan tujuan penelitian saya Mengetahui peran humas dalam mencapai Wilayah Birokrasi Bersih</p>
--	--	--	---	--	--

				ditangani oleh humas dalam perannya sebagai fasilitator komunikasi bagi perusahaan terhadap publik eksternal terutama masyarakat Kota Bandung. Sehingga terdapat hasil yang dirasakan oleh humas PD. Kebersihan Kota Bandung.		dan Melayani (WBBM)
Strategi humas dalam emnjalin good relationship dengan external stakeholder UAD	Munawar Zikri. Tahun 2019	Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Dharmawangsa Medan	Dalam peneltian ini metode yang digunakan yaitu dengan menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif	Hasil penelitian tersebut, . Dari hasil wawancara dapat dilihat bahwa peran humas dalam membentuk citra positif pada pemerintah Kota Medan sudah dilakukan dengan baik yaitu dengan berbagai macam kegiatan meliputi publisitas, press release,	Persamaan dalam penelitian ini sama – sama menggunakan objek peran humas BPHN dalam mencapai WBBM dan	Perbedaannya yaitu dari tujuan penelitiannya untuk mengetahui peran humas dalam membentuk citra positif pada

				naskah pidato, artikel, manajemen isu, dokumentasi atau kliping, event dan iklan.	Metode yang digunakan metode penelitian deskriptif kualitatif.	pemerintah kota medan.
Peran Humas Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dalam Branding Ganjar Pranowo sebagai Gubernur Egaliter Periode 2018 - 2019	Eko Yuli Purwandani. Tahun 2019	Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Progam studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik	Metode yang digunakan dalam penelitan ini yaitu deskriptif kualitatif.	hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Humas Pemerintah Provinsi Jawa Tengah berperan strategis dalam branding Ganjar Pranowo sebagai gubernur egaliter. Peran humas sebagai penyalur dan pengelola informasi konten di media sosial milik Humas, serta jembatan komunikasi mengenai informasi yang berkaitan dengan Ganjar	Persamaan sama – sama menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif	Perbedaannya yaitu subjek penelitiannya, karena Eko Yuli Purwandi memiliki Informan penelitian yaitu Kasubbag Publikasi dan Hubungan Media Humas dan juga beberapa

				<p>Pranowo. Kegiatan yang dilaksanakan humas yaitu liputan kegiatan Ganjar Pranowo yang menggambarkan kedekatan dengan rakyatnya, mengolah konten media sosial Humas berupa foto atau video agar lebih menarik sehingga citra Ganjar Pranowo dapat tersampaikan secara efektif, mempublikasi informasi mengenai gambaran Ganjar Pranowo yang merakyat pada media Instagram, Facebook, Twitter, Youtube, dan Website yang disertai caption dengan menggunakan gaya bahasa yang santai serta</p>	<p>teorinya, peneliti ini mengambil teori personal branding Haroen (2014:19). Sedangkan dalam penelitian saya tidak ada teori personal branding</p>
--	--	--	---	--	---

			 <p>UNIVERSITAS MERCU BUANA</p>	<p>mudah dimengerti, Humas menyelipkan nama sapaan “Pakdhe” supaya terkesan akrab dengan Ganjar Pranowo. Humas melaksanakan analisis media dengan memonitoring berita media massa dan akun pribadi yang berkaitan dengan Pimpinan baik online maupun cetak, melakukan press release kegiatan Ganjar Pranowo yang menggambarkan kedekatannya dengan rakyatnya dan selalu menampilkan foto beliau, mengkoordinasi press conference bekerjasama</p>	
--	--	--	---	--	--

				<p>dengan Diskominfo untuk memberikan pandangan yang sama dalam menggambarkan Ganjar Pranowo yang merupakan sosok merakyat, humoris, dan milenial. Faktor pendukung humas dalam pelaksanaan branding adalah personality Ganjar Pranowo yang humble dan mudah membaur dengan rakyat, dan adanya respon positif dari masyarakat Jawa Tengah pada konten humas dengan turut mendistribusikan unggahan Humas dimedia sosial. Sedangkan faktor penghambat humas adalah adanya buzzer yang</p>	
--	--	--	---	--	--

				menyebarkan berita hoax dan komentar negatif, serta kurangnya kemampuan Humas dalam melakukan monitoring pada media cetak		
Peran hamas petugas kehumasan Kementerian Dalam Negeri tentang peran Humas Pemerintah	Anwar Sani, Mien Hidayat, dan Nuryah Asri Sjafirah. Tahun 2020	Mahasiswa Universitas Padjadjaran	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode studi kasus	Hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan sebagaiberikut:1). Peran Public Relationdalam menjaga hubungan dengan media yaitu sebagai jembatan penyampaian informasi kepada khalayak umum tentunya kepada media, karena sebuah hotel tidak akan bisa lepas dari adanya media, media adalah unsur terpenting	Persamaan dalam penelitian ini sama – sama menggunakan objek Peran hamas petugas kehumasan Kementerian Dalam Negeri tentang peran Humas Pemerintah	Perbedaannya dari penelitian ini yaitu peneliti menggunakan salah satu teori yaitu Teori Konstruksi Realitas

				<p>dalam memperkuat citra positif di Alila Hotel Solo.2). Cara Public Relation dalam menjaga hubungan dengan media yaitu menyediakan atau memfasilitasi media dalam penyusunan atau pembuatan konten-konten positif mengenai hotel, agar informasi mengenai hotel mudah dipublikasikan oleh media. Mengadakan media gathering serta pemberian rewards (penghargaan), hal ini bertujuan untuk menciptakan hubungan yang baik dengan media</p>	<p>ubungan baik dan pada subjek penelitian wawancara langsung pada staf atau karyawan pada perusahaan tersebut</p>	
--	--	--	---	--	--	--

				agar Public Relations dan media selalu sinkron		
--	--	--	--	--	--	--



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

2.3 Kajian Teoritis

2.3.1 Pengertian Humas

Humas adalah kemampuan untuk menciptakan pemahaman publik yang lebih baik dalam rangka meningkatkan kepercayaan publik pada individu atau organisasi tertentu. Dengan kata lain, humas juga dapat dipahami sebagai upaya membangun dan menjaga reputasi perusahaan serta menjalin komunikasi yang baik dengan masyarakat.

Humas menurut bonar dalam supratowo (2017:41) merupakan sebuah tugas dalam melaksanakan usaha-usaha supaya bisa tercapainya hubungan harmonis pada sebuah badan atau organisasi terhadap masyarakat sekitarnya.

Sedangkan humas menurut moore (mukarom & laksana, 2015:19) adalah sebuah hubungan pada masyarakat yang terdiri atas masyarakat luas, baik itu melalui publisitas selain itu juga berperan sebagai orang yang berhubungan dengan usaha menciptakan sebuah opini publik dan menjaga citra yang baik untuk dirinya sendiri.

2.3.2 Fungsi Humas

Menurut Bertanrad R. Canfield fungsi dari public relation adalah:

- a. Lebih mementingkan kepentingan umum, baik itu secara eksternal ataupun internal, tidak akan tercipta sebuah hubungan yang menyenangkan jika kepentingan umum tidak diutamakan, dan juga sebuah perusahaan akan sukses jika mengutamakan pada kepentingan umum.
- b. Menjalinkan komunikasi yang baik. Keberhasilan pemimpin dalam melakukan public relation dapat dikatakan sukses jika ia ikut bergaul dengan karyawannya. Seorang pemimpin tidak hanya melakukan komunikasi yang hanya berhubungan terhadap pekerjaannya saja, akan

tetapi juga melakukan komunikasi di luar, seperti dengan melaksanakan kegiatan pertandingan olahraga dan lain sebagainya.

- c. Fungsi humas yang terakhir yaitu lebih menitik beratkan pada moral dan perilaku yang baik. Pemimpin yang baik adalah pemimpin yang pada perilakunya lebih mementingkan pada moralitas dan juga pemimpin akan memiliki wibawa jika moral dan perilakunya tidak cacat. Selain itu seorang pemimpin juga harus bisa menjadi teladan yang baik bagi semua karyawannya.

Fungsi utama seorang humas menurut Liliwer (2014:250) yaitu mengembangkan serta menumbuhkan sebuah hubungan yang baik antara organisasi terhadap publik, eksternal ataupun internal, menumbuhkan motivasi, serta ikut berpartisipasi dalam menciptakan iklim yang menguntungkan bagi organisasinya.

2.3.3 Peran Humas

Seorang humas memiliki peran dalam membuat citra baik dalam sebuah organisasi, melakukan komunikasi dalam segala bentuk mengenai organisasi kepada klien, investor atau kepada publik. Seorang humas dapat diartikan sebagai wajah dari sebuah organisasi tersebut. Seorang humas harus dapat memahami secara detail mengenai semua informasi yang berhubungan dengan organisasi. Dan juga seorang humas harus bisa tampil dengan tata bahasa yang baik serta teratur karena seorang humas membawa citra baik organisasi.

Selain itu humas juga harus bisa menciptakan citra yang baik, sehingga hal ini dapat meningkatkan pada penjualan ataupun pada citra baik pada sebuah perusahaan di mata publik. Profesi humas selalu berhubungan langsung terhadap dunia luar sehingga seorang humas akan lebih banyak menghabiskan waktunya di luar ruangan. Tugas dari seorang humas sendiri

adalah memberikan edukasi kepada publik dan juga mengenalkan keunggulan serta kelebihan organisasinya. Sehingga dengan peran seorang humas ini akan menarik minat dan membuat orang akan bergabung dalam organisasi atau ikut membeli produk hasil dari buatan anggota yang tergabung dalam organisasinya.

Seorang humas merupakan salah satu penentu keberhasilan dan kesuksesan pada sebuah organisasi karena usaha humas dalam mempertahankan citra positif perusahaan, serta mempertahankan reputasi di depan masyarakat. Seperti di era saat ini dengan semakin terbukanya informasi kepada publik sudah menjadi hal yang umum, akan tetapi disini humas memiliki peran yang krusial. Dalam hal ini seorang humas harus dapat memberikan sebuah informasi sesuai dengan fakta serta keakuratan mengenai informasi pada sebuah organisasi. Apabila informasi disampaikan dengan benar serta menjunjung tinggi pada etika maka dapat dipastikan jika informasi tersebut dapat diterima oleh publik.

Menurut Dozier & Broom dalam Ruslan (2014:20) yaitu :

1. *Expert prescriber*

Expert prescriber merupakan seseorang yang melaksanakan perannya seperti konsultan. Selain itu expert prescriber juga seseorang yang bisa dipercaya dalam memecahkan permasalahan yang dihadapi. Hal ini seperti hubungan klien yaitu seperti seorang dokter kepada pasiennya, yang mana pasien lebih pasif sehingga dokter akan memberikan nasehat dan masukan. Seorang expert prescriber akan mengidentifikasi pada masalah yang terjadi, melakukan pengembangan pada program yang telah ditentukan serta memegang tanggung jawab penuh dalam melaksanakan program yang sudah dirancangnya. Expert prescriber bertanggung jawab penuh terhadap keberhasilan dan kegagalan pada sebuah programnya.

2. *Communication fascilitator*

Pada posisi ini seorang humas memiliki peran sebagai seseorang yang menyediakan informasi. Pada posisi ini humas berfungsi sebagai seorang interpreter, penghubung serta mediator pada organisasinya kepada pihak publik. Posisi ini bertujuan untuk memelihara komunikasi dua arah serta memfasilitasi pertukaran informasi dengan cara memelihara serta menciptakan saluran media komunikasi yang dibutuhkan. Munculnya peran ini sesuai dengan asumsi jika komunikasi dua arah yang efektif dapat meningkatkan pada kualitas keputusan organisasi dengan publik tentang prosedur, tindakan, kebijakan serta hubungan yang menguntungkan.

Dibawah ini adalah indikator yang menunjukkan peran dari communication facilitator:

1. Selalu menjaga supaya manajemen selalu memberikan informasi terbaru.
2. Setiap hasil dari survei opini publik dapat dilaporkan dengan baik.
3. Menciptakan peluang supaya manajemen dapat mendengarkan pendapatnya.
4. Selalu menjaga supaya setiap orang dalam organisasinya mendapatkan informasi.
5. Pelaksanaan audit komunikasi
6. Ketika ada pertemuan ataupun acara-acara dapat mewakili organisasinya.

3. *Problem solving facilitator*

Seorang praktisi yang melaksanakan peran ini akan berkerjasama dengan manajer dalam memecahkan sebuah permasalahan. Seorang humas akan menjadi bagian tim strategis. Hal ini terjadi jika seorang humas dapat menggunakan serta menunjukkan keterampilan serta nilai dirinya dalam memecahkan sebuah permasalahan.

Berikut ini adalah indikator seorang humas yang berperan sebagai *Problem solving facilitator*:

1. Pemenuhan terhadap perencanaan serta kebutuhan PR yang sistematis
2. Meningkatkan ketampilan dengan cara bekerjasama dengan pihak manajemen.
3. Meningkatkan pada partisipasi manajemen.
4. Menjaga supaya manajemen terlibat secara aktif
5. Beroperasi sebagai katalis
6. Pembuatan alternatif lain dalam rangka pemecahan masalah

Peran humas menurut Black and Sharpe (El ishaq 2017:68) adalah sebagai *praktik humas*” yaitu sebagai berikut:

1. Semua yang diperhitungkan dalam rangka meningkatkan pengertain anatar organisasi terhadap semua yang berhubungan dengan organisasi baik itu didalam ataupun diluar organisasi.
2. Menjaga tampilan dalam rangka menjaga citra perusahaan dimasyarakat.
3. Melakukan kegiatan dalam upaya menemukan serta menghilangkan sumber dari permasalahan.
4. Melakukan aksi yang bertujuan untuk memperluas pengaruh sebuah organisasi terhadap publisitas, pameran, iklan dan lain sebagainya.
5. Semua yang diarahkan pada perbaikan komunikasi anatar manusia atau organisasi.

4. *Communication Technician*

Berbeda dengan 3 peranan praktisi *public relations* sebelumnya yang terkait erat dengan fungsi dan peranan manajemen organisasi. Peranan *communication technician* ini menjadikan praktisi *public relations* sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi atau dikenal dengan *methode of communication in organization*.

Menurut Glen Broom and David Dozier dalam Idris (2014:1150) pada dasarnya peranan PR terbagi dua yakni sebagai teknisi komunikasi dan manajer komunikasi, yang terbagi lagi menjadi empat yakni, penasehat ahli (*Expert*

Prescriber), fasilitator komunikasi (*communication fasilitator*), fasilitator proses pemecahan masalah (*problem sholving process fasilitator*), teknisi komunikasi (*communication technician*).

2.3.4 Tugas Humas

Tugas humas menurut Cutlip, Center & Broom dalam Trisnawati dan Syarah (2017:91) adalah sebagai berikut:

1. Menulis dan mengedit : Menyusun rilis berita dalam bentuk cetak atau siaran, cerita feature, newsletter untuk karyawan dan stakeholder eksternal, korespondensi, pesan website dan pesan media online lainnya, laporan tahunan dan shareholder, pidato, brosur, film dan script slide show, artikel publikasi perdagangan, iklan institusional, dan materi-materi pendukung teknis lainnya.
2. Hubungan Media & Penempatan Media : Mengontak media koran, majalah, suplemen mingguan, penulis freelance, dan publikasi perdagangan agar mereka mempubli-kasikan atau menyiarkan berita dan feature tentang organisasi, Merespons permintaan informasi oleh media.
3. Manajemen dan Administrasi Pe-mograman dan perencanaan dengan bekerja sama dengan manajer lain, menentukan kebutuhan, menentukan prioritas, mendefinisikan publik, seting dan tujuan, dan mengembangkan strategi dan taktik. Menata personel, anggaran, dan jadwal program.
4. Konseling : Memberi saran kepada manajemen dalam masalah sosial, politik, dan peraturan, berkonsultasi dengan tim manajemen mengenai cara menghindari atau merespons krisis, dan bekerja sama pembuat keputusan kunci untuk menyusun strategi untuk mengelola atau merespons isu-isu yang sensitif dan kritis;
5. Acara Spesial : Mengatur dan mengelola konferensi pers, lomba-lomba, konvensi, open house, pemotongan pita dan grand opening, ulang tahun,

pengumpulan dana, mengunjung tokoh terkemuka, program penghargaan.

2.3.5 Peran Humas Pemerintah

Peran humas pemerintah menurut moore terdapat dua fakta yang harus diperhatikan yaitu (suprawanto, 2018:88):

1. Masyarakat memiliki hak dalam mengetahui, sehingga pemerintah memiliki tanggung jawab dalam memberikan penjelasan terhadap masyarakat pada apa saja yang dilaksanakan serta apa saja yang tidak dilakukan.
2. Pemerintah membutuhkan sebuah masukan dan kritikan dari masyarakat mengenai permasalahan-permasalahan yang harus dipecahkan untuk mendapatkan dukungan dari masyarakat.

Dalam mencapai Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM), Badan Pembinaan Hukum Nasional (BPHN) harus melakukan survei terlebih dahulu. Survei Hasil Penilaian Reformasi Birokrasi dan Zona Integritas (SHPRB ZI) ini dilakukan untuk meminta pendapat masyarakat yang telah menerima semua layanan dari BPHN, dari pendapat ini masyarakat akan memberikan nilai terhadap pelayanan yang dilakukan oleh BPHN. BPHN sangat berharap penilaian dari masyarakat sangat baik. Arti dari WBBM merupakan sebuah predikat yang telah diberikan ada sebuah unit kerja yang mana unit kerj a tersebut memenuhi pada sebagian besar penataan sistem manajemen SDM, penataan tatalaksana, manajemen perubahan, penguatan pengawasan, penguatan kualitas layanan publik serta penguatan pada akuntabilitas kinerja.

Dengana adanya pembangunan pada zona integritas ini setiap unit kerja yang memperoleh predikat WBK dan WBBM dapat menjadi sebuah pilot projek serta benchmark sehingga semua unit kerja mendapatkan kebebasan dalam bekerja yang sesuai dengan undang-undang. Danjuga unit

kerja yang memiliki predikat WBK atau WBBM adalah outcome dari usaha pencegahan korupsi yang pelaksanaannya dilakukan secara konkrit pada lingkungan zona integritas.

