

MANAJEMEN HUMAS PEMERINTAH DALAM MENINGKATKAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT

Fairuz Hayatus Syafari¹

ABSTRACT

This discourse aims to describe that crisis of public trust on government can be improved by government public relations management with consistency of all government officials to communicate or portray themselves as public servants and above the public interest, and can ultimately achieve prosperous society development. Public relations management has not been optimal, there has been no organized effort from each agency to communicate government policies which are the main tasks and functions that must be carried out. This happens because of several aspects such as; (1) the low position of public relations in an agency and public relations are not treated as an important part for the agency (echelonization which is not directly under the leadership of the agency); (2) the absence of a strategic design and implementation of public relations programs to help leaders make decisions; (3) the lack of human resources capable of implementing government public relations programs; (4) the behavior of government officials is incompatible with the program / policy set by the government itself.

Key word: *humas, komunikasi, public relation*

A. Pendahuluan

Banyaknya terungkap kasus Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN) saat ini seperti kasus SKK Migas, Hambalang, Mahkamah Konstitusi, gurita kekuasaan Gubernur

¹ Profesi Humas Provinsi Sumatera Barat

Banten Ratu Atut Chosiyah, dan bahkan menurut Menteri Dalam Negeri Gamawan Fauzi, hingga saat ini sudah 297 (dua ratus sembilan puluh tujuh) kepala daerah terdiri gubernur, bupati dan wali kota masuk penjara karena melakukan pelanggaran hukum, di antaranya terkait kasus korupsi. Selain itu, sekitar 2.000 (dua ribu) anggota DPRD dan PNS di seluruh Tanah Air juga masuk penjara (Suara Pembaruan, 5/07/2013). Hal ini membuat kepercayaan masyarakat/publik terhadap pemerintah semakin berkurang.

Kemudian kebijakan penghematan energi dengan mengurangi subsidi Bahan Bakar Minyak (BBM) sehingga mengakibatkan kenaikan harga BBM, yang mana sebagai kompensasinya dikeluarkan kebijakan Bantuan Langsung Tunai (BLT), juga tidak berjalan optimal karena tidak didistribusikan kepada pihak masyarakat sasaran yang seharusnya. Anggaran subsidi BBM juga dialihkan ke sektor pendidikan dan kesehatan dan bidang-bidang yang mendukung peningkatan kesejahteraan masyarakat seperti peningkatan anggaran pendidikan 20 persen dari APBN berupa penggratisan biaya belajar di Sekolah Dasar (SD) dan Sekolah Menengah Pertama (SMP) negeri dan program Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin (Jamkeskin) serta Jaminan Kesehatan Daerah (Jamkesda).

Terakhir, adanya kebijakan mobil murah yang dikenal dengan *Low Cost Green Car (LCGC)* direalisasikan dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2013. Sebelumnya kebijakan konversi minyak tanah ke gas (LPG) yang tersendat pelaksanaannya karena banyaknya terjadi kecelakaan dalam penggunaan tabung gas serta ketidaksiapan pemerintah menyalurkan Paket LPG tersebut kepada masyarakat miskin dan usaha mikro/rumah tangga. Kebijakan ini mengundang pro dan kontra dengan argumen masing-

masing yang seakan “membela” rakyat kecil. Pemerintah didukung koalisinya dan Jusuf Kalla membela kebijakan ini. Jokowi di pihak lain menentanginya dan melihat kebijakan ini sebagai kebijakan yang salah (Kompas, 22/09/2013).

Rentetan peristiwa tersebut membuat penulis menduga bahwa kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah hampir tidak ada lagi, dan salah satu penyebabnya adalah terjadinya suatu kesalahan pada manajemen humas pemerintah sehingga menurunnya citra pemerintah untuk mengatasi permasalahan yang sedang dihadapi oleh bangsa Indonesia. Atas dasar itu, penulis tertarik melakukan riset tentang bagaimana manajemen humas yang telah dilaksanakan oleh Pemerintah Susilo Bambang Yudhoyono agar dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, kemudian menimbulkan itikad kuat semua pihak untuk dapat mencapai tujuan pembangunan yaitu masyarakat adil dan makmur. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa manajemen kehumasan pemerintah dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

B. Konsep Humas Pemerintah

Hubungan masyarakat (humas) atau *Public Relations* merupakan fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan baik dan bermanfaat, antara organisasi dengan publik, yang mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi tersebut (Cutlip, Center dan Broom, 2009).

Dalam pengertian teoritis, humas merupakan salah satu bidang ilmu komunikasi praktis, yaitu penerapan ilmu komunikasi pada suatu organisasi/lembaga di dalam melaksanakan fungsi manajemen. Secara struktural, humas merupakan bagian integral dari suatu kelembagaan atau

perusahaan. Humas adalah penyelenggara komunikasi timbal balik antara suatu lembaga dengan publik yang mempengaruhi sukses tidaknya, atau maju mundurnya, atau hidup matinya suatu lembaga. Kegiatan komunikasi dalam humas mempunyai ciri-ciri tertentu, disebabkan karena fungsi, sifat organisasi dari lembaga di mana humas berada dan berlangsung, sifat-sifat manusia yang terlibat, terutama *public* yang menjadi sasaran, faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi dan sebagainya yang bersifat khas. Ciri hakiki dari komunikasi dalam humas adalah komunikasi yang bersifat timbal balik (*two-way traffic*). Komunikasi yang bersifat timbal balik ini sangat penting dan mutlak harus ada dalam kegiatan humas, dan terciptanya *feedback* merupakan prinsip pokok dalam humas.

Komunikasi dalam humas ini ditujukan untuk menciptakan saling pengertian (*public understanding*) dan dukungan (*public support*) bagi tercapainya tujuan, kebijakan dan tindakan dari lembaga tersebut. Semuanya ditujukan untuk mengembangkan pengertian dan kemauan baik (*goodwill*) publiknya atau untuk menciptakan kerjasama berdasarkan hubungan yang harmonis dengan publik. Ini menunjukkan bahwa Humas bukanlah alat manajemen yang dapat ditiadakan atau dipindahkan, karena fungsi ini melekat menyatu dengan manajemen. Pada dasarnya, setiap lembaga/perusahaan yang menganut falsafat dasar *shareholder oriented* akan menganggap kehadiran fungsi humas dalam manajemen sebagai hal yang mutlak. Karena itu humas secara mendasar menjadi tanggungjawab dari *top* manajemen. Pada organisasi besar, umumnya terdapat bagian humas (biro, urusan, seksi, departemen, divisi, atau istilah lain sesuai dengan struktur organisasi yang bersangkutan), karena kegiatan berkomunikasi dengan publik tidak mungkin lagi hanya dilaksanakan oleh pimpinan organisasi sendiri seperti yang dilakukan oleh organisasi kecil (Effendy, 1998:18-19).

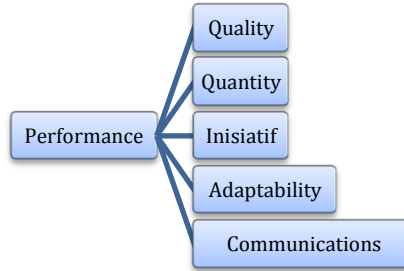
Untuk implementasi humas, menurut Emery (1988:382) adalah humas sebagai upaya terencana dan terorganisasi dari sebuah perusahaan atau lembaga untuk menciptakan hubungan-hubungan yang saling bermanfaat dengan berbagai publiknya. Selanjutnya Arens (1999:15), bahwa intisari humas "sebagai" fungsi manajemen terfokus pada sebuah hubungan komunikasi dimana individu dan organisasi saling berinteraksi untuk sebuah tujuan tertentu. Interaksi yang dimaksud, menurut Wilson (1995:285) adalah untuk memperoleh kerjasama diantara masyarakat, bertanggung jawab melayani publik dan menggunakan penelitian serta etika komunikasi sebagai pedomannya. Untuk mengelola hubungan atau komunikasi, Scott M. Cutlip dan Allen H. Center (1982:15) mengharapkan agar secara kontinyu, ke dalam mengadakan perbaikan, sedang keluar menciptakan kepercayaan dan citra lembaga.

Komunikasi humas bukan merupakan aktifitas bagi kesalahan manajemen dalam berhubungan dengan publik. Humas yang efektif bukanlah merupakan suatu aktifitas secara darurat untuk mengintrepretasikan suatu lembaga kepada publiknya dan untuk memperoleh suatu kepercayaan dan penghormatan begitu saja. Suatu reputasi yang baik tidak dapat diperoleh satu malam. (Moore, 1988:14).

Secara konseptual, humas dapat mendorong peningkatan kinerja pelayanan seperti dinyatakan Sharif dkk. (1981:348), bahwa kinerja pelayanan meliputi *quality, quantity, inisiatif, adaptability, dan communications*, selanjutnya Steers (1983:157) menyatakan kinerja ditentukan oleh; (1) penyusunan tujuan strategis; (2) pencarian dan pemanfaatan SDM; (3) lingkungan dan prestasi; (4) proses komunikasi; (5) kepemimpinan dan pengambilan keputusan; (6) adaptasi dan motivasi. Jika digambarkan seperti bagan sebagai berikut :

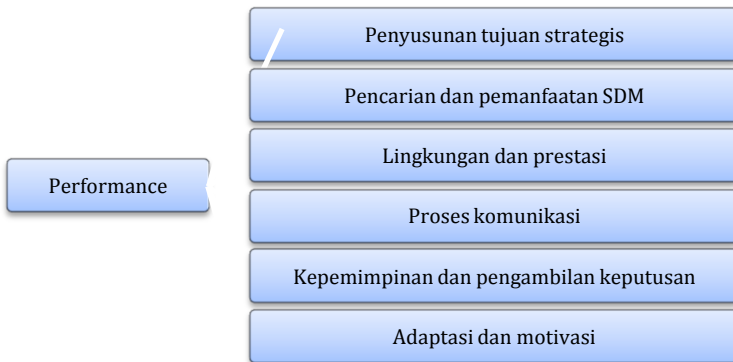
Gambar 1

Model *Performance*/Kinerja Menurut Sharif dkk. (1981:348)



Gambar 2

Model *Performance* Menurut Richard M. Steers (1983:157)



Berdasarkan dua pendapat tersebut ini kinerja termasuk pelayanan informasi yang ditentukan faktor proses komunikasi. Sedangkan bentuk komunikasi antara lain aktifitas periklanan, jurnalistik, dan kehumasan.

C. Proses Manajemen dalam Humas

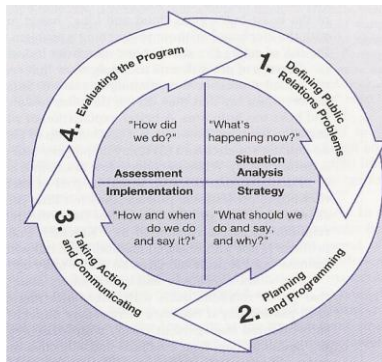
Guna mencapai tujuan dan tugasnya secara efektif maka humas harus dikelola dengan baik melalui sebuah proses dan tahapan manajemen yang sistematis. Menurut Scott M Cutlip,

Allen H. Center dan Glen M. Broom (2000:340) dalam bukunya *Effective Public Relations*, setidaknya terdapat empat tahap yang perlu dilalui dalam sebuah pengelolaan humas yaitu; (a) penjelasan berbagai permasalahan humas (*Defining Public Relations Problem*) atau disebut juga dengan *Fact-Finding*; (b) perencanaan dan pembuatan program (*Planning and Programing*); (c) pelaksanaan dan mengkomunikasikan (*Action and Communicating*); (d) evaluasi program (*Evaluating The Program*).

Empat tahap proses manajemen dalam humas ini dapat digambar pada bagan berikut:

Gambar 3

Empat Tahap Dalam Proses Manajemen *Humas*



Sumber: Cutlip (2000:341)

D. Fungsi dan Peranan Humas Pemerintah

Pertama, humas sebagai pemasok bagi Pengambilan Keputusan. Semua kegiatan-kegiatan humas pada akhirnya harus berlangsung dalam rangka tujuan yang telah ditetapkan. Untuk tercapainya tujuan tersebut, humas pemerintah menurut Djanaid (1993:24) “pada hakekatnya berfungsi sebagai alat untuk memelihara kelangsungan hidup, pengaruh dan kewibawaan dari suatu lembaga/organisasi”. Oleh karena itu,

humas pada dasarnya menjelaskan pada masyarakat umumnya atau mereka yang langsung berhubungan dengan sesuatu kegiatan-kegiatan tertentu, apa yang sedang dilakukan oleh lembaga yang bersangkutan dan betapa perlunya serta bermanfaatnya kegiatan-kegiatan tersebut.

Selain itu, humas juga berfungsi korektif, yaitu untuk membetulkan hal-hal yang tidak baik, untuk menjawab celaan-celaan atau kritik-kritik dari masyarakat dan untuk menghilangkan/meniadakan pendapat-pendapat, desas-desus serta laporan-laporan yang tidak benar atau mungkin merugikan. Termasuk menghindari unsur-unsur dan tindakan-tindakan yang dapat menimbulkan prasangka atau mendorong untuk mengasosiasikan sesuatu dengan pengalaman-pengalaman rakyat yang pahit/tidak disukai pada masa lampau. Humas pemerintah mencakup hubungan untuk menyiarkan penerangan/informasi kepada masyarakat pada umumnya dan kepada khalayak sasaran pada khususnya.

Kedua, humas sebagai Akses Publik terhadap Organisasi Pemerintah. Pada intinya, proses komunikasi dalam kerangka humas adalah komunikasi dua arah yang saling menguntungkan semua pihak. Dalam rangka hubungan antara pemerintah dengan masyarakat, maka komunikasi dua arah tersebut harus dilakukan. Humas merupakan alat penerangan bagi pemerintah, juga sebagai akses bagi publik (masyarakat) untuk mengutarakan aspirasinya.

Sedangkan Moore (2000:131) berpendapat bahwa tugas dan fungsi humas pemerintah berlandaskan pada dua hal, yaitu pertama, Pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk memberikan penjelasan kepada masyarakat, tentang kegiatan apa yang akan dan telah dilakukan, kedua, ada kebutuhan bagi para pejabat pemerintah untuk menerima masukan persoalan baru dan tekanan sosial untuk memperoleh peran serta

masyarakat dalam pelaksanaan pembangunan. Selanjutnya Soleh (2008:8) menyatakan bahwa fungsi dan peran Humas Pemerintah dalam pembangunan mensosialisasikan kebijakan pembangunan, terdapat beberapa model PR sebagai berikut; Humas sebagai "*Generator Pembangunan*", Humas sebagai "*Tools Of Promotion*" pembangunan, Humas sebagai "*Penyerap dan Penyampai Aspirasi Masyarakat*", Humas sebagai "*Push and Pull Partisipasi masyarakat dalam pembangunan*", Humas sebagai "*Sistem Penyeimbang Pembangunan Fisik dan Nirfisi*", Humas sebagai "*Pengaman Kebijakan Pemerintah*"

Hal tersebut searah dengan apa yang dikatakan oleh Lattimore, dkk (2010:360), bahwa setiap warga perlu memperoleh informasi penuh tentang segala isu dan masalah yang terkait dengan mereka serta atas segala tindakan yang dilakukan Pemerintah. Diasumsikan Pemerintah akan memelihara saluran komunikasi terbuka dengan publik dan memberikan informasi yang cukup, untuk memungkinkan warga negara membuat keputusan yang cerdas terkait kebijakan dan aktifitas mereka.

Humas di lembaga swasta memiliki struktur organisasi yang lebih ketat, sehingga peranannya sangat spesifik. Sedangkan humas pemerintah di samping bertugas menyelenggarakan dan mengkoordinasikan lalu lintas arus informasi ke dalam dan ke luar, ia juga berfungsi sebagai penyaring atau filter dari komunikasi timbal-balik dengan tujuan untuk menciptakan dan membina stabilitas sosial. Tetapi secara umum, menurut Steinberg (1958:20) dalam *The Mass Communication*, menyatakan bahwa baik humas pemerintah maupun humas badan swasta mempunyai tujuan yang sama yaitu untuk menciptakan iklim pendapat umum yang menguntungkan. Pendapat umum (*Public Opinion*) dianggap sebagai

kunci untuk keberhasilan, karena itu pendapat umum yang positif harus diupayakan.

E. Kepercayaan Masyarakat/ Publik dan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik.

Tata kelola yang baik (*good governance*) adalah suatu sistem manajemen pemerintah yang dapat merespon aspirasi masyarakat sekaligus meningkatkan kepercayaan kepada pemerintah melalui pelayanan yang dibutuhkan masyarakat, karena keberadaan pemerintah dasarnya dibentuk atas pemberian mandat atau kepercayaan publik untuk melaksanakan penyelenggaraan urusan bernegara dan berbangsa.

Tata Kelola Pemerintahan (*good governance*) yang baik meliputi sepuluh prinsip, yaitu kesetaraan, pengawasan, penegakan hukum, daya tanggap, efektivitas dan efisiensi, partisipasi, profesionalisme, akuntabilitas, wawasan ke depan, dan transparansi. Tata kelola pemerintahan yang baik sangat diperlukan untuk mencapai kemajuan suatu bangsa. *United Nations Development Programme (UNDP)* sebagaimana dikutip Lembaga Administrasi Negara (2000:7).

Kepercayaan sangat penting artinya bagi tata kelola pemerintahan yang baik. Kepercayaan adalah suatu hubungan interpersonal dan konsep organisasi yang kompleks (Bok, 1997, Kramer dan Tylor, 1995). Kepercayaan terjadi ketika pihak yang memiliki persepsi tertentu yang menguntungkan satu sama lain yang memungkinkan hubungan untuk mencapai hasil yang diharapkan. Seseorang mempercayai, kelompok atau lembaga akan terbebas dari kekhawatiran dan kebutuhan untuk memonitor perilaku pihak lain, sebagian atau seluruhnya.

Kepercayaan adalah cara yang efisien untuk menurunkan biaya transaksi dalam hubungan sosial, ekonomi dan politik (Fukuyama, 1995). Kepercayaan adalah fondasi dari semua hubungan manusia dan interaksi institusional, dan kepercayaan memainkan peran setiap kali kebijakan baru diumumkan (Ocampo, 2006). Kepercayaan (*trust*), baik dalam bentuk sosial maupun politik, adalah *sineqna non* (syarat mutlak) pemerintahan yang baik.

Tata pemerintahan yang baik dan kepercayaan, saling membutuhkan satu sama lain, karena kepercayaan menumbuhkan tata pemerintahan yang baik. Tiga mekanisme penyebab utama yang beroperasi antara kepercayaan dan tata kelola pemerintahan yang baik yaitu; (1) Mekanisme kausal sosial kemasyarakatan, (2) Mekanisme kausal ekonomi efisiensi, dan (3) Mekanisme kausal politik legitimasi pemerintahan demokratis melahirkan kepercayaan, kepercayaan merupakan prasyarat bagi tata kelola pemerintahan yang demokratis, dan pentingnya hubungan sosial kemasyarakatan antara kepercayaan dan pemerintahan yang baik melibatkan utamanya membangun dan memelihara semangat masyarakat sipil.

Dalam masyarakat di mana orang tidak percaya satu sama lain dan memilih untuk tidak terlibat dalam kegiatan yang berarti dalam jaringan asosiasi sosial. Ada kemungkinan besar masyarakat memiliki legitimasi politik yang rendah yang diberikan kepada pemerintah dan wakil-wakilnya. Sebuah masyarakat sipil yang kuat menjadi penengah yang efektif antara rakyat dan pemerintah. Karena itu, ia merupakan arena penting dari representasi dan agregasi kepentingan. Hubungan sosial kemasyarakatan yang baik dapat melahirkan kepercayaan sosial.

Berkenan dengan kepercayaan warga negara satu sama lain sebagai anggota komunitas sosial, bahwa keterlibatan masyarakat dalam suatu komunitas dan kepercayaan interpersonal diantara anggotanya berkontribusi pada meningkatnya kepercayaan masyarakat secara keseluruhan dalam suatu masyarakat tertentu. Hubungan tatap muka bersama anggota masyarakat dalam asosiasi masyarakat tidak hanya memungkinkan orang untuk saling mengenal satu sama lain yang lebih baik dalam hal pribadi, tetapi juga memungkinkan mereka untuk memperluas perasaan dan sikap positif yang berasal dari pengalaman warga terhadap orang lain dalam masyarakat dan pemerintahan. Meningkatkan kepercayaan sosial melalui penerapan kebijakan politik dan ekonomi yang sehat juga penting untuk pemerintahan yang baik dan efektif.

Partisipasi menyeluruh tersebut dibangun di atas kepercayaan masyarakat bahwa mereka telah diberi kebebasan untuk berkumpul dan mengungkapkan pendapat serta kapasitas berpartisipasi secara konstruktif, hanya dengan partisipasi merasa memiliki kepercayaan diri untuk ikut terlibat dan bertanggung jawab dalam pengelolaan pemerintahan, pada sisi lain dengan tingkat partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan memberi legitimasi kepada pemerintah dalam pembuatan kebijakan yang kredibel. Kredibilitas adalah perbuatan sesuai perkataan (Blinder, 2000). Dalam hal ini kredibilitas langsung, berkaitan dengan gagasan kepercayaan politik karena sebagai instansi pemerintah memproduksi kebijakan yang berulang kali, dan kurangnya kredibilitas menimbulkan ketidakpercayaan dan kemungkinan untuk waktu yang lama, oleh karena itu setiap organisasi dan kebijakan juga merupakan tindakan potensial dapat membangun kepercayaan (Porte, 1996). Kemudian, penegakan

hukum, partisipasi masyarakat dalam proses politik dan perumusan-perumusan kebijakan publik memerlukan sistem dan aturan-aturan hukum. Tanpa diimbangi oleh sebuah hukum dan penegakannya yang kuat, partisipasi akan berubah menjadi proses politik yang anarkis.

Peningkatan kepercayaan masyarakat dapat ditingkatkan jika adanya aturan hukum yang kuat dan memiliki kepastian, kepercayaan dapat terbangun apabila ada penegakan hukum yang konsisten dan non diskriminatif, sebaliknya kepercayaan kepada pemerintah pudar jika hukum tidak dapat ditegakkan dan hukum bersifat diskriminatif. Problem pemberantasan korupsi dan penegakan hukum masih menjadi isu utama di era demokratisasi dan reformasi yang paling banyak menjadi sorotan publik.

F. Manajemen Humas untuk Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat terhadap Pemerintah.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PANRB) nomor 30 Tahun 2011 Tentang Pedoman Umum Tata Kelola Kehumasan di Lingkungan Instansi Pemerintah, dicantumkan bagaimana tata kelola kehumasan pemerintah, mengenai program yang jelas dan terinci terkait dengan aktifitas humas, agar semakin mampu melaksanakan fungsi dan tugas-tugasnya, berbagai pihak termasuk di bidang pemerintahan telah menyadari pentingnya pembenahan secara menyeluruh. Baik aspek kelembagaan, kepegawaian (SDM), tatalaksana dan akuntabilitas, sehingga tujuan dapat diwujudkan.

Berdasarkan data-data, yang telah diuraikan diperoleh temuan bahwa kondisi humas pemerintah belum sepenuhnya maksimal, sebagai suatu usaha yang sengaja dilakukan, direncanakan dan secara kontinyu untuk menciptakan saling

pengertian dengan publiknya serta dapat memenuhi kepentingan baik untuk institusi maupun masyarakat terkait dan fungsi tugas dan wewenangnya belum optimal. Juga humas belum dapat memberikan pengarahan kepada Pimpinan Institusi secara memadai. bahwa sebagian besar unit Humas Pemerintah belum memiliki "citra" yang positif, karena sebagian besar masyarakat masih menganggap kinerja humas kurang baik (Bakohumas, 2007).

Ketika citra buruk, setiap tindakan yang dilakukan tidak akan mengundang simpati, sebaliknya dapat mengundang antipati. Dalam situasi terpuruk, pembelaan diri tidak ada gunanya, yang bisa dilakukan adalah evaluasi internal/perbaikan internal setelah itu baru menyusun strategi untuk perbaikan citra. Untuk itu perlu disadari bahwa pentingnya membangun Citra Organisasi adalah apabila Organisasi mempunyai citra baik di mata masyarakat biasanya produk dan jasanya relatif lebih bisa diterima dan dampak positif terhadap karyawannya akan memiliki rasa bangga, sehingga memicu motivasi mereka untuk bekerja lebih produktif.

Sehubungan dengan itu, siapa pun dia, apa pun jabatannya, dan apa pun posisinya di masyarakat, juga setiap instansi harus memiliki citra. Dan, setiap instansi mampu membangun citra, sesuai dengan yang diinginkannya. Yang menjadi masalah adalah, tidak setiap instansi memahami bagaimana membangun citranya itu. Sehingga, tanpa sadar tidak sedikit orang yang justru membangun citra negatif atas instansinya.

Humas dapat diaplikasikan dalam fungsi manajemen melalui konsep kegiatan administrasi (*operating concept of administration*) dan fungsi staf khusus dalam pelayanan administrasi (*specialized staff function serving administrator*). Sedangkan dalam fungsi komunikasi, pihak Humas

melaksanakan kegiatan komunikasi antara lembaga yang diwakilinya dan dengan pihak publik sebagai sasarannya.

Kegiatan manajemen humas mencakup fungsi-fungsi pokok manajemen secara umum meliputi perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, penyusunan kepegawaian, pengkomunikasian, pengawasan dan evaluasi. Hal tersebut menurut Rosady Ruslan (2003:31) bersumber dari definisi manajemen Humas (*Public Relations Manajemen*) menurut Mc Elreath, (*Managing Systematic and Ethical Humas*, 1993, Madison, Wisconsin : Brown & Mark) adalah manajemen Humas berarti penelitian, perencanaan, pelaksanaan dan pengevaluasian suatu kegiatan komunikasi yang disponsori oleh organisasi, mulai dari pertemuan kelompok kecil hingga berkaitan dengan konferensi pers internasional via satelit, dari pembuatan brosur hingga kampanye nasional melalui multimedia, dari menyelenggarakan acara *open house* hingga kampanye politik, dari pengumuman pelayanan publik hingga menangani kasus manajemen krisis.

Pekerjaan humas pemerintah di era kebebasan pers seperti saat ini memang tidak mudah. Humas dituntut untuk mampu merespon cepat setiap perubahan yang terjadi, baik secara internal maupun eksternal, terkait reputasi instansi pemerintah. Sedangkan saat ini sedang terjadi hegemoni media massa dimana perkebangan teknologi media *online* yang sangat signifikan dapat membuat semua orang menjadi pewarta informasi dimana saja dan kapan saja. Misalnya dengan adanya *Facebook* dan *Twitter*, siapa saja dapat langsung menyebarkan informasi melalui media sosial tersebut dan bahkan lebih cepat diketahui daripada informasi di media cetak.

Masyarakat/publik diidentifikasi dan diklasifikasikan sebagai berikut:

1. publik internal primer, yang meliputi pimpinan dan karyawan instansi yang bersangkutan;
2. publik internal sekunder, yang meliputi keluarga pimpinan dan keluarga karyawan instansi yang bersangkutan;
3. publik internal marginal, yang meliputi pensiunan, pegawai tidak tetap, alih daya (*outsourcing*);
4. publik eksternal primer, yang merupakan lembaga pemerintah, yaitu sesama instansi pemerintah pusat dan daerah;
5. publik eksternal sekunder, yaitu mitra instansi pemerintah pusat dan daerah; media massa (media cetak, elektronik, dan *on-line*); lembaga lainnya.
6. publik eksternal marginal, yaitu komunitas yang berada di luar instansi, tetapi mempunyai pengaruh menekan yang perlu diperhatikan:
 - a. komunitas, yaitu masyarakat yang terkena dampak kebijakan pemerintah;
 - b. lembaga swadaya masyarakat, lembaga kemasyarakatan, lembaga sosial budaya, serta lembaga-lembaga kemasyarakatan lainnya.
7. publik pendukung (*proponent*), yang meliputi publik yang menerima atau sejalan dengan kebijakan pemerintah;
8. publik penentang (*opponent*), yang meliputi publik yang menolak atau tidak sejalan dengan kebijakan pemerintah;
9. publik mengambang (*uncommitted*), meliputi publik yang tidak memiliki sikap yang jelas (mudah berubah dan terpengaruh) terhadap kebijakan pemerintah;
10. publik minoritas vokal (*vocal minority*), yang meliputi publik yang jumlahnya kecil, tetapi lantang dalam menyuarakan pendapatnya;
11. publik mayoritas pasif (*silent majority*), yang meliputi publik yang jumlahnya besar, tetapi tidak menyatakan pendapatnya secara terbuka.

Tata kelola kehumasan merupakan proses yang berkelanjutan. Tahap awal dimulai dengan pengumpulan data dan fakta, yang dilanjutkan dengan perencanaan dan pengambilan putusan untuk menghasilkan program kehumasan selama periode tertentu. Selanjutnya, dilaksanakan kegiatan kehumasan yang telah direncanakan dan dikomunikasikan secara terpadu. Selama pelaksanaan kegiatan, dilakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala serta modifikasi untuk perbaikan berkelanjutan.

Organisasi publik dewasa ini menghadapi dua tantangan besar, yaitu meningkatnya proses transmisi dan pertukaran informasi antarunit dalam organisasi (*internal pull*) dan meningkatnya tekanan dari lingkungan eksternal yang menuntut tingkat partisipasi dan transparansi lebih besar dalam pengelolaan pelayanan public (*external push*). Berbagai krisis pasca 1998 yang melanda Indonesia melahirkan kesadaran dan kebutuhan akan adanya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) yang menjamin transparansi, akuntabilitas, efektifitas dan efesiensi penyelenggaraan Negara (Permen PANRB 30/2011).

Adapun tugas humas pemerintah sesuai dengan Permen PANRB nomor 30 Tahun 2011 adalah;

1. melaksanakan komunikasi timbal balik antara instansi pemerintah dan publik yang terencana untuk menciptakan saling pengertian dalam mencapai tujuan, demi memperoleh manfaat bersama;
2. meningkatkan kelancaran arus informasi dan aksesibilitas publik;
3. meningkatkan koordinasi dalam penyebarluasan informasi tentang kebijakan pemerintah;
4. Membangun citra dan reputasi positif.

Pengaplikasian empat tahap manajemen yang perlu dilakukan dalam sebuah pengelolaan humas yaitu: (a) penjelasan berbagai permasalahan humas (*Defining Public Relations Problem*) atau disebut juga dengan *Fact-Finding*; (b) perencanaan dan pembuatan program (*Planning and Programing*); (c) pelaksanaan dan mengkomunikasikan (*Action and Communicating*); (d) evaluasi program (*Evaluating The Program*).

Langkah pertama yaitu penjelasan berbagai permasalahan humas (*Defining Public Relations Problem/Fact finding*) ditemukan bahwa pelaksanaan tugas di lembaga pemerintah masih menghadapi tantangan-tantangan, perubahan dan penyesuaian yang perlu dicarikan jalan keluarnya. Secara konseptual empat tantangan perlu memperoleh perhatian dan penjelasan lebih lanjut agar pelaksanaan tugas dan fungsi humas berjalan sesuai prinsip-prinsip manajemen, menurut Joseph F. Awad dalam Indrawadi Tamin (1999:20), yaitu : (1) "*Misperception*" terhadap Humas; (2) Prinsip Dasar Humas; (3) Etika Dalam Humas; (4) Metode dan Kegiatan Humas.

Terhadap empat hal ini selanjutnya oleh Indrawadi Tamin dijelaskan sebagai berikut; *Misperception* terhadap Humas yaitu bermacam-macam persepsi tidak sesuai terhadap humas, oleh pengambil keputusan, antara lain ;

1. *Functional Myopia*; Tidak mampu melihat fungsi Humas yang sebenarnya dalam proses manajemen, persepsi ini dimanifestasikan dari sikap para pengambil keputusan yang antara lain; (1) "*any body can do it*". Jadi buat apa menggaji orang khusus untuk mengerjakan ini; (2) Andaikata dilakukan juga kegiatan Humas, maka dilakukan dengan tidak serius (*guess and gosh approach*); (3) Meletakkan Humas pada posisi rendah (*so far down*) dalam

- organisasi; (4) Menganggap Humas tidak lain hanya sebagai unit “publicity”.
2. *The Fauset Pilosophy*; Berpaling pada Humas kalau lagi saat diperlukan saja (*We'll turn on the PR when we need it*).
 3. *The Hysteron Proteron Approach*; Menganggap bahwa Humas tidak perlu melakukan *research* (*Who need research?*).
 4. *Local anesthesia*; Yaitu sering menganggap bahwa suatu persoalan yang timbul dalam organisasi atau yang berhubungan dengan organisasi hanyalah persoalan intern kita, dan hanya akan berdampak lebih luas.
 5. *Good News Neuresthenia*; Sikap yang bersandar pada “*We believe in full and complete public information as long as it positive and upbeat*”.
 6. *The one shot communication tic*; Menganggap berkomunikasi cukup sekali atau seadanya (*What do you mean we don't communicate, we put release on that*). Padahal kita tahu, “*repeating*” atau pengulangan sangat diperlukan dalam komunikasi.
 7. *The shadow delusion*; Sikap yang bersandar pada “*low profile philosophy*”.

Mengenai Etika, bahwa kehumasan harus menerapkan dan memiliki kode etik, karena suatu “profesi” akan dapat lebih jelas dan mulus, excisenya, jika telah mempunyai rambu-rambu yang disepakati bersama. Terkait dengan etika ini, antara lain “menjunjung standar moral atau akhlak”, baik yang merujuk pada kode etik atau kode kehormatan, juga menggalang semangat tim melalui organisasi yang kuat, mandiri dan berwibawa untuk menjaga kehormatan dan etika profesi secara jujur dan adil (Hamidjoyo, 2003: 63).

Di samping itu, para praktisi humas harus menyadari tanggungjawabnya terhadap masyarakat. Bahwa persoalan etika dalam humas terdiri dari tanggung jawab sosial,

hubungan dengan *client* atau atasan, hubungan dengan media dan hubungan dengan sesama praktisi Humas.

Bakohumas (2007) menyatakan bahwa unit-unit humas pemerintah masih menghadapi masalah dalam rangka melaksanakan tugas sesuai fungsinya, antara lain; (1) Sarana dan prasarana komunikasi dan informasi yang masih terbatas; (2) Lemahnya manajemen kearsipan di tataran pemerintahan; (3) Kelangkaan data dan informasi, yang lengkap, akurat, dan komprehensif di institusi-institusi Pemerintah; (4) Tingkat kemampuan dan kebiasaan membaca (*reading habit*) masyarakat yang masih rendah; (5) dan tingkat daya beli masyarakat yang masih rendah, apalagi di masa krisis sekarang ini, sehingga kalau harus mengeluarkan biaya untuk mengakses informasi masih merasa berat.

Birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan dari Pemerintah. (Ndraha, 2003:76-78), menyatakan bahwa pemerintahan memiliki dua fungsi yaitu fungsi primer atau fungsi pelayanan dan fungsi sekunder atau fungsi pemberdayaan. Fungsi primer yaitu fungsi pemerintahan sebagai *provider* jasa-jasa publik yang tidak diprivatisasikan termasuk jasa Hankam, layanan sipil dan layanan birokrasi. Fungsi sekunder yaitu sebagai *provider* kebutuhan dan tuntutan yang diperintah akan barang dan jasa yang mereka tidak mampu penuhi karena masih lemah dan tidak berdaya, termasuk penyediaan pembangunan sarana dan prasarana pelayanan.

Sejalan dengan pendapat tersebut, Rasyid (1972:11), menyatakan bahwa tujuan utama dibentuknya Pemerintahan adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban di dalam mana masyarakat bisa menjalani kehidupan secara wajar. Pemerintah

tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri tetapi melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya dalam mencapai tujuan bersama. Jadi tugas pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat atau publik yang tidak saja memberikan kepuasan tetapi juga dipahami, diterima serta dipercaya maupun memberikan harapan bahwa hari ini lebih baik dari kemarin dan hari esok lebih cerah dari hari ini.

Pelayanan umum (publik) adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah, di lingkungan BUMN/D dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini, Humas beraktivitas memberikan pelayanan informasi sehingga diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai Badan Publik, ditunjuk sebagai instansi pengelola Informasi dan Dokumentasi memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat, secara cepat, tepat, akurat, senang hati, dan demi kepentingan umum. (Permen PANRB Nomor 30 Tahun 2011).

Tahap manajemen berikutnya yaitu perencanaan dan pembuatan program (*Planning and Programing*) dalam pengelolaan humas pemerintah. Dalam tahap ini, setelah diketahui permasalahan yang dihadapi oleh humas pemerintah bahwa menurunnya kepercayaan masyarakat yang disebabkan oleh kurangnya kompetensi sejumlah 22 persen dan disebabkan oleh penyelewengan kekuasaan sejumlah 71 persen, maka pemerintah harus menyusun perencanaan dan program kerja humas untuk menyelesaikan masalah tersebut.

Pelaksanaan reformasi birokrasi diharapkan akan mewujudkan tata pemerintahan yang baik dengan birokrasi

pemerintah yang profesional, berintegritas tinggi, serta mampu menjadi pelayan masyarakat. Reformasi birokrasi menuntut transparansi dan akuntabilitas informasi.

Dalam konteks kehumasan, profesionalisme hubungan masyarakat (humas) sebagai ujung tombak pengelolaan informasi dibangun melalui peningkatan kapasitas dan kompetensi sumber daya manusia (SDM), penguatan struktur dan infrastruktur, sistem dan prosedur, komunikasi organisasi, audit komunikasi, serta manajemen komunikasi krisis, dalam upaya menciptakan tata kelola kehumasan yang baik, sebagai bagian dari tata kelola pemerintahan yang baik (Permen PANRB 30/2011). Upaya tersebut harus dilaksanakan dalam rangka menciptakan komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat agar tercapai tujuan pembangunan. Adapun perkembangan pola komunikasi Humas secara evolutif menurut Grunig and Hunt dalam Philip J. Kitchen (1997:9) dikenal empat jenis model Humas, sejak awal munculnya Humas sampai sekarang. Pelaksanaan model tersebut oleh Santosa Senjaya (2009) dijabarkan dalam tabel berikut ini;

Tabel 1.

Empat Model Humas

Model	Tipe Komunikasi	Karakteristik
<i>Press Agency/Publicity</i>	Satu Arah	Menggunakan persuasi dan manipulasi untuk mempengaruhi publik agar berperilaku seperti yang diinginkan organisasi.
<i>Public Information</i>	Satu Arah	Menggunakan teknik komunikasi satu arah seperti <i>press release</i> untuk mendistribusikan berita organisasi kepada masyarakat, disebut juga <i>journalist residence</i> .

<i>Two way asymmetrical</i>	Dua Arah	Menggunakan persuasi dan manipulasi untuk mempengaruhi publik agar berperilaku seperti yang diinginkan organisasi. Tidak melakukan survei terhadap apa yang dirasakan publik dan jika ada <i>feedback</i> yang tak diinginkan akan berusaha merubahnya.
<i>Two way symmetrical</i>	Dua Arah	Menggunakan komunikasi dua arah dengan publik untuk bernegosiasi, menyelesaikan konflik, dan mempromosikan saling pengertian dan menghargai antara organisasi dan publiknya.

Dari keempat model tersebut, tiga model pertama merefleksikan sebuah praktik humas yang berusaha mencapai tujuan organisasi melalui persuasi. Model keempat berfokus pada usaha menyeimbangkan kepentingan pribadi dengan kepentingan publik atau kelompok lainnya.

Dalam sebuah organisasi, khususnya di lingkup pemerintahan, humas memegang peranan yang sangat penting dan strategis. Selain itu, sebagai sebuah kegiatan komunikasi, humas juga berfungsi sebagai jembatan untuk membangun suasana yang kondusif dalam kerangka '*win-win solutions*', antar berbagai *stakeholders* organisasi, baik internal maupun eksternal dalam rangka membangun citra dari institusi pemerintah itu sendiri. Oleh karena itu praktik humas yang paling ideal di dunia pemerintahan adalah berdasarkan model simetris dua arah (*two way symmetrical*).

Bagi pengelolaan manajemen humas pemerintahan Indonesia, diperlukan komunikasi yang lebih interaktif dengan mempergunakan model komunikasi dua arah timbal balik yang simetris. Tujuan model ini adalah untuk menciptakan

komunikasi dua arah dengan pengaruh yang seimbang. Pada era keterbukaan ini, untuk memenuhi keingintahuan publik, pelayanan informasi harus dilakukan secara berkualitas, dalam arti memperoleh pengertian, penerimaan dan kepercayaan dari publik. Paradigma humas harus berubah, memposisikan dirinya sebagai pelaksana komunikasi multi arah, dan secara profesional melaksanakan tugasnya.

Tahap ketiga yaitu pelaksanaan dan mengkomunikasikan (*Action and Communicating*) rencana humas yang telah disusun dan ditetapkan. Pemerintah telah mengeluarkan UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang ditindaklanjuti dengan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2011 Tentang Pedoman Umum Tata Kelola Kehumasan Di Lingkungan Instansi Pemerintah.

Menghadapi era keterbukaan dan hegemoni media saat ini, pola, mekanisme dan kinerja humas pemerintah dalam pelaksanaan tugas sehari-hari perlu melakukan penyesuaian-penyesuaian selaras dengan tuntutan kebutuhan itu sendiri. Peristiwa yang terjadi langsung dapat diketahui melalui media *online* dan media sosial yang kadang membuat program humas yang telah disusun menjadi percuma untuk dilaksanakan. Tugas humas pemerintah bukan sekedar pemberi layanan informasi tetapi juga untuk mengelola citra pemerintah di mata masyarakat.

Fungsi paling dasar humas pemerintah adalah membantu menjabarkan dan mencapai tujuan program pemerintahan, meningkatkan sikap responsif pemerintah, serta memberi publik informasi yang cukup untuk dapat melakukan pengaturan diri sendiri (Lattimore, 2010). Berarti humas pemerintahan bertugas menjalankan kegiatan kebijakan dan

pelayanan publik dengan memberikan berbagai informasi tentang kebijakan pemerintahan yang mengikat masyarakat. Selanjutnya memberikan pelayanan publik yang terbaik, dengan birokrasi yang tidak berbelit-belit untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat sehingga dunia pemerintahan memperoleh citra positif dari masyarakat.

Pelayanan informasi kehumasan dalam rangka pemenuhan keinginan tahanan masyarakat, mempunyai arti strategis dan penting bagi masyarakat. Lebih lanjut hasilnya diharapkan mampu berkontribusi mencegah KKN sehingga bermanfaat dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, nusa dan bangsa. Seperti yang disinyalir Santosa (2007) bahwa ketertutupan dalam mengelola sumber daya publik mengakibatkan meluasnya korupsi, kolusi, dan nepotisme. Indeks persepsi korupsi (*corruptions perception index*) dari *Transparency International* memperlihatkan Indonesia tergolong negara yang tingkat korupsinya (masih) sangat tinggi. Bahkan indeks persepsi korupsi Indonesia pada 2007 turun 0,1 dibanding 2006 (2,4 turun menjadi 2,3). Dari 180 negara yang di survei, Indonesia berada diperingkat ke-143 bersama Rusia, Togo, dan Gambia. Sisi lain, temuan Bank Dunia dan *UN Office on Drugs and Crime* dalam laporan *Stolen Asset Recovery (STAR) Initiative* (2007) menegaskan bahwa pencurian asset (*asset theft*) oleh para mantan penguasa negara-negara Filipina, Nigeria, dan Peru disebabkan oleh tidak adanya transparansi (*lack of transparency*) dan rendahnya akuntabilitas publik (*low public accountability*) di negara mereka.

Penyelenggaraan pelayanan informasi publik sebagai salah satu pelayanan publik sehingga dapat mencegah KKN harus dilakukan secara prima dan dengan memanfaatkan unit humas yang ada di setiap instansi/lembaga. Kecuali 5 faktor yang berpengaruh terutama "semangat praktisi" untuk menerapkan

etika atau menyenangkan dan bangga atas pekerjaannya dan "Apresiasi Top Manajemen" yang mengarah kepada sifat dan sikap "kenegarawanan", netral, dan sikap yang mampu melihat fungsi yang sebenarnya terhadap humas dalam proses manajemen menentukan tinggi rendahnya pelayanan publik di berbagai tingkatan, baik di pusat maupun daerah.

Tahap manajemen humas keempat yaitu evaluasi program (*Evaluating The Program*). Kegiatan ini harus dilakukan untuk menilai sejauhmana keefektifan kegiatan humas pemerintah yang sudah dilakukan, sejauhmana tujuan dicapai, apakah kekurangannya dan bagaimana menutupi kekurangannya.

Evaluasi sejauh mana *output*-nya dapat memberikan kontribusi bagi kelancaran dan keharmonisan alur informasi bagi kepentingan masyarakat, nusa dan bangsa, tanpa bertentangan dengan UU KIP. Berdasarkan pengamatan peneliti, *output* dari kegiatan kehumasan pemerintah masih belum dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Kegiatan manajemen humas pemerintah masih belum dikelola secara profesional terkait adanya kendala SDM yang kurang mampu menggunakan aplikasi dan perangkat multimedia yang dimiliki, tidak adanya rancangan program humas yang signifikan yang mampu memperbaiki kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan tidak sesuai kebijakan pemerintah dengan tindakan yang dilakukan oleh aparat pemerintah dalam pelaksanaannya.

Pemerintah berperan strategis untuk mewujudkan pemerintahan yang demokratis, yang dekat dengan rakyat. Kepemerintahan yang baik (*good governance*) menurut Joko Widodo (2001:2) menuntut keterlibatan seluruh elemen yang ada dalam masyarakat, hal ini akan terjadi manakala pemerintah dekat dengan masyarakat yang diperintahnya.

Pemerintah yang dekat dengan yang diperintah/rakyat akan dapat mengenali dengan baik kebutuhan, permasalahan, keinginan, dan kepentingan serta aspirasi rakyat secara baik dan benar, karenanya kebijakan yang dibuat akan dapat mencerminkan apa yang menjadi kepentingan dan aspirasi rakyat yang dilayaninya.

G. Penutup

Saat ini manajemen humas pemerintah tidak berjalan sesuai dengan tata kelola kehumasan yang telah ditetapkan oleh pemerintah dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi (Permen PANRB) Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2011 Tentang Pedoman Umum Tata Kelola Kehumasan Di Lingkungan Instansi Pemerintah. Manajemen kehumasan yang dilakukan belum optimal, belum adanya upaya terorganisir dari tiap instansi untuk mengkomunikasikan kebijakan pemerintah yang menjadi tugas pokok dan fungsi yang harus dilaksanakannya. Hal ini terjadi karena beberapa aspek seperti; (1) masih rendahnya posisi humas di suatu instansi dan humas tidak diperlakukan sebagai suatu bagian yang penting bagi instansi (eselonisasi yang tidak langsung di bawah pimpinan instansi); (2) tidak adanya rancangan dan pelaksanaan program humas yang bersifat strategis untuk dapat membantu pimpinan mengambil keputusan; (3) masih kurangnya SDM yang mampu melaksanakan program humas pemerintah; (4) tidak sesuai perilaku aparat pemerintah dengan program/kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah itu sendiri.

Dari karakteristik yang diberikan oleh UNDP, tampak jelas bahwa untuk mewujudkan *good governance*, fungsi komunikasi yang dalam hal ini diwakili oleh lembaga humas atau humas pemerintah menempati posisi yang sangat strategis untuk

menciptakan transparansi, keterbukaan dan informasi yang akhirnya akan melahirkan keterlibatan aktif, partisipasi dan dukungan masyarakat. Tanpa dukungan masyarakat apapun bentuk program yang dibuat oleh pemerintah tidak akan memiliki makna apa-apa.

Untuk itu humas, tidak saja memberikan kepuasan, tetapi memperoleh pengertian, penerimaan dan kepercayaan atau humas harus memiliki citra yang positif. Terkait dengan parameter ini, sesuai uraian terdahulu bahwa karena faktor-faktor kelembagaan, ketatalaksanaan, SDM dan penguasaan substansi informasi, efektifitas pelayanan informasi pemerintah belum dapat terlaksana secara optimal. Hal tersebut tercermin pada hasil-hasil penelitian sejak 1979 hingga kini pada tahun 2010 ini. Disamping itu seperti telah disebutkan bahwa humas pemerintah masih tertutup, pola komunikasi masih satu arah, dan humas hanya bertugas sebagai penyelenggara pertemuan pimpinan, anti kritik dan sensor berita.

Daftar Kepustakaan

- Baran, Stanley J., 2005. *Introduction to Mass Communication Media and Literacy And Culture*, 3th Edition, Penerbit McGraw Hill.
- Cutlip, Scott. M., Center Allen H. & Broom. Glen. M., 2000. *Effective Public Relations*. (8th ed.) New Jersey, Prentice Hall, Upper Saddle River.
- Cutlip, Center and Broom, 2006. *Effective Public Relations*, Jakarta: Prenada Media

- Creswell, John. W., 1998. *Qualitative Inquiry and Research Design Choosing Among Five Traditions*, London, SAGE Public Relations
- Coffman, J., 2002. *Public Communication Campaign evaluation: An Environmental scan of challenges, criticisms, practice, and opportunities*. Cambridge, MA: Harvard Family Research Project.
- Effendy, Onong Uchyana, 2000. *Dinamika Komunikasi*, Bandung: PT Citra
- Aditya Bakti Indarto, Marroli J., 2012. *Manajemen Komunikasi Pemerintah Dalam Kebijakan Transparansi Informasi*, Jakarta: Universitas Indonesia.
- Kriyantono, Rachmat, 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta, Kencana Prenada Media Group.
- Lattimore, Dan. 2010, *Humas, Profesi dan Praktik*, Salemba Humanika.
- Lembaga Administrasi Negara RI., 2000. *Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*, Jakarta, LAN-BPKP.
- Moore, Frazier, 2004. *Humas: Membangun Citra dengan Komunikasi*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Moore.H.Frazier, penerjemah Lilawati Trimo, 1998. *Hubungan Masyarakat, Prinsip, Kasus dan Masalah*, Remaja Rosda Karya.
- Ndraha, Talidziduhu, 2005. *Kybernology (HAM Pemerintahan Baru)*, Jakarta, PT. Rineka Cipta.
- Nugroho, Riant, 2012. *Public Policy; Dinamika Kebijakan, Analisa Kebijakan dan Manajemen Kebijakan*: Jakarta, Elex Media Komputindo.
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur, Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2011 Tentang Pedoman Umum Tata Kelola Kehumasan Di Lingkungan Instansi Pemerintah.

- Rahmadi, F., 1994. *Humas: Dalam Teori dan Praktek, Aplikasi Dalam Badan Usaha Swasta dan Lembaga Pemerintah.* (Cet.3.). Gramedia Pustaka Utama
- Rosady Ruslan, 2003, *Manajemen Humas & Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi.* Jakarta PT. RajaGrafindo Utama.
- Steinberg, Charles. S., 1958. *The Mass Communicators*, Harpers & Bros, New York.
- Saleh, Akh. Muwafik, 2008. Manajemen Humas Pemerintah Dalam Mendukung Pelaksanaan Program Otonomi Daerah, *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan*, Vol.2, No.5, Juli-Desember 2008. Universitas Brawijaya (Unibraw), Malang.
- Sunarto, 2002. *Public Relations untuk Pelayanan Publics* Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Prof. Dr. Moestopo (beragama) Jakarta.
- Steers, Richard M, Lyman W., Porter, and Gregory A. Bigley, 1996. *Motivation and Leadership at Works*, Mac Graw-Hill Companies, Inc. New York
- Sharif, dkk, 1981. *Personil Manajemen dalam Pemerintahan.*
- Wilson, Stan Le Roy, 1995 *Mass Media/Mass Culture An Introduction 3th Edition*, Penerbit McGraw Hill.
- Widodo, Joko, 2001. *Good Governance: Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah.* PPS Untang, Surabaya, Insan Cendekia.