

ANALISIS PERAN HUMAS PADA DINAS KOPERASI DAN UKM PROVINSI JAWA TIMUR SEBAGAI *PUBLIC INFORMATION* DALAM MEMENUHI KEBUTUHAN INFORMASI MASYARAKAT

Moch. Khoirul Anam¹, Bambang Sigit Pramono²

^{1,2,3}Ilmu Komunikasi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

mkanam23@gmail.com¹, sigit99@untag-sby.ac.id²

Abstract

Public Relations is a very important division in a company or agency. In this case, the East Java Province Cooperatives and SMEs Office continues to improve its good image by meeting the information needs of the community. This triggered researchers to conduct research on the Analysis of the Role of Public Relations of the Cooperatives and SMEs Office of East Java Province as public information in meeting the information needs of the community. The method used in the research is a qualitative descriptive approach, with observation, interview, and documentation techniques. This research obtained very good results in carrying out its role as public information by being strengthened by evidence that all information disseminated directly or through the media can be accepted by the public, especially SMEs.

Keywords: *Public Relations, public information, PR model, East Java Province Cooperatives and SMEs Office.*

Abstrak

Humas merupakan divisi yang sangat penting dalam sebuah perusahaan ataupun instansi. Dalam hal tersebut Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur terus meningkatkan citra baik melalui pemenuhan kebutuhan informasi masyarakat. Hal tersebut memicu peneliti untuk melakukan penelitian tentang Analisis Peran Humas Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur sebagai *public information* dalam memenuhi kebutuhan informasi masyarakat. Untuk metode yang digunakan dalam penelitian yakni pendekatan deskriptif kualitatif, dengan teknik observasi, wawancara, serta dokumentasi. Penelitian ini memperoleh hasil yang sangat maksimal dalam menjalankan perannya sebagai *public information* dengan diperkuat dengan adanya bukti bahwa segala informasi yang disebarluaskan secara langsung ataupun melalui media dapat diterima baik oleh masyarakat khususnya pelaku UKM. Setelah Humas Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur menerapkan *Teori Excellence In Public Relations* semua aktivitas Humas lebih tertata dan penyebaran informasi tetap tersampaikan meskipun terdapat kendala kurangnya sumber daya manusia yang ada. Penelitian ini diharapkan bermanfaat dalam perkembangan Ilmu Komunikasi, khususnya yang berkaitan dengan public relations. Oleh karena itu, Humas Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur diharapkan dapat menjalankan perannya lebih baik lagi dengan adanya *teori Excellence In Public Relations*.

Kata kunci : Humas, *public information*, model PR, Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur

PENDAHULUAN

Hubungan masyarakat (Humas) ialah sebuah kegiatan pada suatu instansi, institusi ataupun organisasi dengan publik. Humas ini biasa diartikan oleh masyarakat sebagai suatu kegiatan yang membantu dari suatu kepentingan publik atau kepentingan dalam perusahaan itu sendiri. Hampir semua bentuk organisasi, lembaga dan perusahaan tentu membutuhkan peran hubungan masyarakat (humas) atau *public relations*. Saat ini kehadiran seorang humas sangatlah dibutuhkan guna menjaawab semua keresahan yang ada dan juga meluruskan semua hal-hal yang tidak sesuai baik itu didalam sebuah perusahaan atau diluar perusahaan, Kemampuan berkomunikasi sangatlah menjadi aset terpenting bagi divisi humas untuk menjalankan kegiatan sehari-harinya serta melaksanakan komunikasi secara internal dan eksternal karena hal tersebut divisi humas sangat mempunyai kehendak dalam menjalin sebuah relasi antara pimpinan perusahaan dengan karyawan. Selain itu humas juga memegang penuh tanggung jawab untuk menjembatani apapun bentuk informasi yang tentunya masih berkaitan dengan perusahaan kepada publiknya (*internal dan eksternal*).

Seorang PR mempunyai peran dan tujuan yang sangat penting diantara lain ialah memberikan informasi sebuah kegiatan agen pemerintahan, serta menjamin kerjasama aktif untuk melaksanakan program pemerintah, serta memperkuat warga dalam mendukung beberapa kebijakan serta program yang sudah di tetapkan oleh pemerintah serta membuat isu publik dalam sebuah organisasi dan mengelola informasi (elektronik, *newsletter*, serta isu dari situs internet organisasi), menjaga hubungan baik pada pers. Oleh karena itu, pentingnya sebuah perusahaan menjalin komunikasi yang baik dengan publiknya melalui seorang humas. Seorang PR tentunya juga berperan sebaga *public information* dimana hal tersebut perlu mempunyai pemikiran kreatif serta mempunyai bakat pada hal menulis.

Membahas seputar informasi publik, kebutuhan masyarakat akan informasi akan lebih mudah pada hal pelayanan. Pada era yang sudah modern dan kekinian, untuk pelayanan kebutuhan informasi publik saat ini lebih dimaksimalkan lagi kedepannya, karena hal tersebut bersifat transparan bagi pihak internal ataupun eksternal. Publik internal akan memberikan sebuah kebutuhan informasi perusahaan yang sangat berkaitan dengan efektivitas kerjanya, sedangkan publik eksternal sangat membutuhkan sebuah informasi atau berita untuk menjawab berbagai macam pertanyaan yang berkaitan dengan perusahaan atau aspek yang berada di dalamnya, maka dari itu, tidaklah heran jika *tuntutan* keterbukaan informasi sangat memerlukan perhatian lebih dari pihak perusahaan, lembaga atau instansi yang menaungi.

Pada penelitian ini mempunyai tujuan pada pemberian informasi kepada publik. Pada proses penyebaran informasi kepada publik tentu perlu adanya komunikasi satu arah (*one-way*). Komunikasi satu arah yakni komunikasi yang dilaksanakan untuk penyampaian sebuah informasi tanpa membutuhkan adanya sebuah umpan balik (*feedback*). Hal tersebut perlu adanya sosok komunikator yang tentunya mempunyai pemikiran kreatif supaya bisa menyampaikan pesan atau informasi tersebut. Keahlian sosok humas untuk mengemas atau mengolah kata-kata mengenai suatu informasi yang ada akan memudahkan diterimanya sebuah pesan tersebut oleh komunikan (publik).

Seperti halnya pada Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur yang memiliki permasalahan yakni kekurangan anggota dalam bidang hubungan masyarakat (humas) yang mengakibatkan terhambatnya kegiatan liputan pada acara internal ataupun eksternal. Kegiatan liputan menjadi tidak terlaksana dengan baik, kurangnya sebuah berita pada acara yang diadakan serta kurangnya portofolio media berita yang nantinya akan di unggah pada *website* resmi Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur. Agar masyarakat khususnya pengusaha UKM tahu lebih dalam mengenai informasi terbaru dari Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur, maka dibutuhkan sumber daya manusia yang lebih banyak dalam bidang kehumasan dikarenakan banyaknya juga hal-hal yang harus dilaksanakan demi tersebarnya informasi terbaru dari Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur untuk pengusaha UKM dan penduduk sekitar.

Peneliti tertarik untuk membahas permasalahan ini karena penulis ingin tau bagaimana bidang hubungan masyarakat pada Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur tetap menyampaikan berita ter-update kepada penduduk khususnya pengusaha UKM dengan keterbatasan sumber daya manusia yang ada pada bidang kehumasan tersebut.

Mengacu pemaparan pada latar belakang terkait, maka peneliti tertarik dan memutuskan untuk melaksanakan sebuah penelitian pada judul “Analisis Peran Humas Pada Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur Sebagai *Public Information* Dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Masyarakat”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif yang mana Menurut Moleong (2010: 6), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan memahami suatu fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan,

dan lain-lain, dalam bentuk deskripsi berupa kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Fahlevi et al., 2020).

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll. Secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Thabroni, 2021).

Pada penelitian kualitatif, subjek biasanya dikenal dengan kata lain narasumber atau informan. Subjek pada penelitian ini adalah divisi dari sebuah perusahaan Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur (Humas Diskop). Peneliti memilih dua *staff* sebagai informan utama khususnya yang telah terlibat dalam proses pemenuhan kebutuhan informasi bagi masyarakat. Sedangkan objek dalam penelitian ini adalah Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur.

A. Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh peneliti secara langsung. Data primer ini digunakan oleh peneliti dengan melakukan wawancara langsung tentang *public information* dalam memenuhi kebutuhan informasi masyarakat. Informan dari data ini adalah humas Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur.

B. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang digunakan untuk menunjang data-data primer yang berupa dokumen, selain itu sumber data ini dapat ditemukan melalui arsip atau informasi yang pernah ditemukan oleh orang lain. Data sekunder ini juga diperkuat dengan data-data yang ada pada Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur.

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian yaitu :

A. Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang paling umum dalam metode penelitian kualitatif. Observasi pada dasarnya merupakan kegiatan yang menggunakan panca Indera yang meliputi pengelihatian, penciuman dan pendengaran, untuk memperoleh informasi yang sangat diperlukan untuk memecahkan permasalahan yang diteliti. Hasil dari observasi tersebut berupa aktivitas, peristiwa, insiden, objek keadaan serta perasaan emosi seseorang. Observasi tersebut dilakukan untuk mendapatkan gambaran tentang kejadian nyata untuk menjawab pertanyaan sebuah penelitian.

B. Wawancara

Wawancara merupakan sebuah proses komunikasi atau interaktif yang mengumpulkan sebuah informasi melalui proses tanya jawab antara peneliti dengan informan. Wawancara pada dasarnya adalah sebuah kegiatan yang memberikan informasi secara mendalam tentang subjek atau topik yang akan diangkat dalam sebuah penelitian dan tentunya pengetahuan melalui teknik lain yang dilakukan sebelumnya dan juga digunakan sebagai bukti dalam memperkuat sebuah argumentasi akan sebuah penelitian.

Pada penelitian kali ini peneliti tentu akan menyiapkan sebuah pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan peran seorang humas Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur yaitu sebagai *public information* dalam memenuhi kebutuhan informasi masyarakat. Pada proses wawancara tentu memerlukan informan atau narasumber yang memiliki latar belakang dan paham akan situasi kehumasan Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur. dan penulis memilih informan atau narasumber dalam sebuah penelitian ini

C. Dokumentasi

Selain observasi dan wawancara, teknik pengumpulan data juga dapat dilakukan dengan cara mendokumentasikan informasi yang dapat diperoleh dalam bentuk surat, catatan harian, arsip foto, dan lain sebagainya. Data berupa dokumen ini bisa dipakai untuk menggali informasi yang telah terjadi sebelumnya.

Analisis data adalah proses mencari dan membandingkan informasi secara sistematis dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori – kategori, menguraikannya ke dalam satuan – satuan, mensintesiskannya, mengorganisasikannya ke dalam pola-pola dan memilihnya yang penting dan yang sedang dipelajari, serta menarik kesimpulan agar mudah dipahami oleh siswa dan orang lain (Soegiyono, 2011). Dalam hal ini penelitian kualitatif dengan tahapan analisis data meliputi :

1) Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data hasil dan pengumpulan data penelitian yang diperoleh melalui wawancara di lapangan, dengan data yang diperoleh melalui wawancara terhadap informan dan berbagai narasumber lainnya.

2) Penyajian Data

Teknik penyajian data ini memudahkan bagi peneliti agar dapat melihat gambaran secara bagian tertentu dari penelitian tersebut.

3) Kesimpulan Data

Merupakan langkah akhir dari sebuah penelitian dengan isi berupa rumusan masalah. Dalam langkah ini peneliti mengutarakan hasil dari data penelitian yang sudah diperoleh dari hasil Observasi dan Wawancara, untuk dipergunakan menjawab data permasalahan yang ada.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitiannya, peneliti melakukan wawancara dengan informan Humas Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur yaitu Arief Setiawan (Pranata Humas Ahli Muda), Sisilia Ramandhani (Mahasiswa magang Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur), Afrid Fahresy Salam (Mahasiswa magang Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur).

Penyebaran informasi kepada masyarakat yang dilakukan Humas Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur melalui kegiatan-kegiatan yang telah menjadi aktivitas humas. Kegiatan pertama adalah peran humas Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur dalam kegiatan penyebaran informasi melalui media massa yang menggunakan media cetak dengan menerbitkan buku mengenai Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur itu sendiri. Selain itu, penyebaran informasi tersebut juga dilakukan melalui media sosial yakni Instagram dan *website* resmi perusahaan.

Kegiatan kedua adalah peran humas Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur dalam kegiatan liputan internal dan eksternal. Penyebaran informasi tersebut dilakukan dengan cara menggali informasi secara mendalam dan hasilnya nanti akan dikelola kemudian dibutkan sebuah berita yang nanti akan di sebar pada *website* resmi Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur.

Selain menyampaikan sebuah informasi, Humas juga melakukan *one-way communication* dimana itu digunakan untuk menyampaikan sebuah informasi kepada masyarakat dan Humas juga melakukan *two way communication* dimana itu digunakan untuk memudahkan masyarakat dalam bertanya ataupun memberi kritikan dan saran kepada Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur pada *website* resminya.

KESIMPULAN

Penyebaran informasi untuk masyarakat yang dilakukan oleh Humas Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur adalah melalui kegiatan liputan internal dan eksternal seperti menghadiri acara-acara yang diselenggarakan. Serta penyebaran informasi melalui media massa seperti menyebarkan berita pada media sosial dan *website* resmi Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur. Humas Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jawa Timur lebih sering menerapkan

model komunikasi satu arah (*one-way communications*) dari pada komunikasi dua arah (*two-way communications*).

REFERENSI

- Destya Manggala, E., Kusumaningrum, H., & Ekoputro, W. (2022). Pemanfaatan Media Sosial Facebook Sebagai Penyebaran Informasi Alternatif Oleh Humas Samsat Tuban. *Seminar Nasional Hasil Skripsi*, 1(01), 191–196.
- Fahlevi, P., Octaviani, A., & Dewi, P. (2020). Analisis Aplikasi iJATENG Dengan Menggunakan Teori *Technology Acceptance Model* (TAM). *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 8(2), 103–111.
- Febriyanti, V. (2023). Strategi Humas dalam Upaya Branding Patriotisme Kampus Merah Putih Untag Surabaya. *Universitas 17 Agustus 1945*.
- Shahdia, U. N. Q. (2022). Fungsi Humas Bank Jatim sebagai Fasilitator Komunikasi dalam Mensosialisasikan Mobile Banking JConnect. *Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya*.
- Thabroni, G. (2021, February 7). Metode Penelitian Kualitatif: Pengertian, Karakteristik & Jenis. *Serupa.Id*.
- Arifin, A. (2020). Peran Hubungan Masyarakat Komisi Pemilihan Umum (KPU) Kota Tangerang Selatan Dalam Menyosialisasikan Pemilu 2019 Pada Pemilih Disabilitas. *Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta*.
- Handin, R., Purwo, S., & Puspasari, D. (2020). Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 8, 458–467.
- Adhrianti, L. (2016). Digitalisasi Public Relations Bagi Penguatan Citra Pemerintah Daerah (Analisis Deskriptif Reaktualisasi Peran Humas Pemerintah Kota Bengkulu Dalam Penyampaian Informasi Daerah Melalui Media Sosial). *Prosiding Seminari Nasional Komunikasi*, 115–125.
- Iqramullah, S. A. (2022). Efektivitas Penyebaran Informasi Publik Oleh Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Soppeng. *Institut Pemerintah Dalam Negeri*.
- Mekarisce, A. A. (2020). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 145–151.
- Pratama, B. (2018). Peran *Public Relations* Dalam Membangun Citra Kota (Studi Deskriptif Kualitatif Peran Humas Kota Surakarta Dalam Membangun Solo Sebagai Kota Budaya). *Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
- Rachma, A. (2017, April 9). Teori-Teori dalam Public Relations. *Wordpress.Com*.