

EVALUASI MEDIA ELEKTRONIK BAGIAN HUMAS DAN PROTOKOL PADA SEKRETARIAT DAERAH

Pelina Ida Moi Here¹, Laurensius P. Sayrani², Aminudin Zuhairi³
Magister Administrasi Publik, Universitas Terbuka
elinidahere@gmail.com¹, laurensiussayrani@undana.ac.id²,
aminz@ecampus.ut.ac.id³

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan evaluasi pemanfaatan media elektronik Bagian Humas dan Protokol pada Sekretariat Daerah Kabupaten Sumba Barat dan faktor penghambat pemanfaatan media elektronik Bagian Humas dan Protokol pada Sekretariat Daerah Kabupaten Sumba Barat. Penelitian ini ialah riset dengan tipe kualitatif. Informan sebagai sumber data dalam penelitian ini dikumpulkan dari kepala Humas Pemda, Staf Humas, manajemen pemiliki media elektronik, dan warga masyarakat. Instrumen riset ini mencakup instrumen dokumentasi, observasi, dan wawancara. Data yang didapat akan dianalisis dengan kualitatif. Berdasarkan hasil analisa penelitian diketahui bahwa Evaluasi mengacu pada indikator Efektivitas, Efisiensi, Kecukupan, Perataan, Responsivitas dan Ketepatan dapat dikategorikan cukup baik. Hambatan dalam pelaksanaannya meliputi kurangnya jumlah SDM, kurangnya kemampuan teknis SDM, belum ada kegiatan rutin pengawasan, belum bekerja sama dengan para jurnalis, dan belum ada kegiatan evaluasi terhadap pencapaian pengembangan. Kesimpulan menunjukkan jika Keempat komponen kemampuan Humas diatas sangat diperlukan bagi seluruh praktisi Humas untuk menunjang pelaksanaan tugas dan fungsi kehumasan

Kata Kunci: **Evaluasi, Media, Elektronik, Bagian Humas**

ABSTRACT

This study aims to evaluate the use of electronic media by the Public Relations and Protocol Section at the Regional Secretariat of West Sumba Regency and the inhibiting factors for the use of electronic media by the Public Relations and Protocol Section at the Regional Secretariat of West Sumba Regency. This research is research with qualitative type. Informants as data sources in this study were the head of local government public relations, public relations staff, management of electronic media owners, and community members. This research instrument includes documentation, observation, and interview instruments. Data were analyzed with qualitative methods. Based on the results of the research analysis it is known that the Evaluation of Utilization of Electronic Media (Public Relations and Protocol of West Sumba Regency) refers to the indicators of Effectiveness, Efficiency, Adequacy, Alignment, Responsiveness and Accuracy can be categorized as quite good, it is known that Public Relations and Protocol of West Sumba Regency have made use of electronic media with costs that are in accordance with the results and benefits received, able to provide benefits to society and the government, able to reach all segments without exception, and in accordance with the objectives. Obstacles in Utilization of Electronic Media Public Relations and West Sumba Regency Protocol) include a lack of human resources, lack of HR technical skills, no routine monitoring activities, not yet working with journalists, and no evaluation activities on the achievement of the development of West Sumba Regency Public Relations and Protocol.

Keywords: Evaluation, Media, Electronic, Public Relations

PENDAHULUAN

Terbukanya arus informasi dunia dengan berkembangnya internet memberikan kemudahan bagi siapa saja untuk dapat mengelola dan menampilkan data yang diperoleh. Hal tersebut berkaitan dengan publikasi elektronik dan hak cipta informasi. Saat ini media publikasi terbagi menjadi publikasi tradisional dan publikasi elektronik, yang membedakan adalah media dan perantara yang digunakannya. Media publikasi tradisional cenderung menggunakan kertas, maka media elektronik tidak menggunakan kertas dan dapat disimpan dalam elektronik dan dapat diakses secara elektronik.

Mempublikasikan adalah membuat konten yang diperuntukkan bagi publik dan penggunaan yang lebih spesifik bervariasi sehingga dalam penerapannya berupa teks, gambar, dan audio visual di media apapun. Untuk kata publikasi berarti tindakan penerbitan dan juga mengacu pada setiap salinan. Publikasi merupakan suatu kegiatan dimana seorang atau kelompok dalam mengumumkan hasil atau konten ke khalayak umum atau publik. Pada dasarnya publikasi dikelola dengan mempertimbangkan aspek-aspek kandungan, Kemasan, branding atau penamaan judul atau tajuk utama, penempatan atau penentuan posisi, dan pertimbangan dampak “*branding*”.

Berkembangnya infrastruktur teknologi yang semakin canggih menjadikan instansi atau organisasi berlomba-lomba dalam menunjukkan eksistensi. Karna dalam kenyataannya di lapangan, dikutip dari Seperti data yang dikutip dari (Sulistianto, 2022) tingginya minat masyarakat dalam mengakses media sosial sebagai media untuk mencari dan berbagi informasi yang mencakup seluruh dunia. Sehingga Dalam rangka mendukung program Pemerintah Kabupaten Sumba Barat, bagian Humas dan Protokol sangat mendukung transparansi program pemerintah melalui media publikasi, sesuai dengan (Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 57 Tahun 2007 Tentang Tugas Dan Fungsi Pokok Humas Dan Protokol, 2017) yang menangani publikasi dan dokumentasi kegiatan pemerintah daerah. (Latifah, 2023) menyebutkan jika media elektronik dapat menjadi solusi dalam mengefektifkan dan mengifisiensikan layanan public termasuk kehumasan.

Peran Humas dalam membangun komunikasi dengan publik sangat strategis, dikarenakan “output” atau segala kegiatan pemerintah daerah dalam penyelenggaraannya harus selalu menjaga keseimbangan pengertian dan kesepahaman publik dalam mempublikasikan berbagai konten. Konten yang dipublikasikan oleh Humas dalam rangka menjaga kepercayaan dan dukungan publik berperan dalam mengedukasi dan menciptakan publik yang demokratis.

Berdasarkan penelitian (Damayanti, 2020) Humas mempunyai peran dalam memproduksi pesan dan informasi yang mengedukasi masyarakat dan mendistribusikan informasi tersebut melalui berbagai saluran media. Pesan dan informasi yang disusun Humas diharapkan mampu memberikan arahan yang jelas dan dapat menjadi rujukan yang valid bagi masyarakat. Penelitian Satira dan (Astuty, 2021) menyatakan bahwa Humas memiliki peran dalam merencanakan dan melaksanakan komunikasi yang efektif kepada publik agar terbangun trust di tengah masyarakat. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa konten pesan dan informasi yang dihasilkan Humas berperan dalam membangun citra positif di tengah masyarakat.

Dalam menjalankan tugas menyampaikan pesan dan informasi kepada masyarakat, Humas akan direspon oleh masyarakat baik respon positif maupun respon negatif. Oleh karena itu, Humas selaku perangkat kerja daerah yang bersangkutan wajib memperhatikan segala aspek-aspek dalam informasi tentang penyelenggaraan kegiatan pemerintah daerah yang akan dipublikasikan. Semua produk Humas terkait penyampaian informasi, sangat berpengaruh langsung pada pembentukan opini publik. Masyarakat akan menilai terkait semua informasi atau pesan yang disampaikan oleh Humas. Oleh karena itu, kinerja Humas dan Protokol Kabupaten Sumba Barat dapat dinilai berdasarkan respon yang diberikan masyarakat atas tugas yang dijalankan Humas. Respon positif berarti Humas telah mampu menjalankan tugasnya sedangkan respon negatif bermakna bahwa Humas belum mampu menjalankan perannya secara maksimal.

Ada beberapa program dan kegiatan kehumasan yang sudah dilaksanakan oleh Bagian Humas dan Protokol Sekretariat Daerah Kabupaten Sumba Barat seperti penerbitan Buletin Pemda, membangun kerjasama dengan media massa, dan program lainnya yang berkaitan dengan kehumasan. Program penerbitan buletin Pemda merupakan media internal yang merangkum kegiatan pemerintah daerah. Kerjasama dengan media massa terutama media cetak berkenaan dengan peliputan kegiatan atau program kerja yang perlu dipublikasikan kepada masyarakat, seperti publikasi tentang program pelayanan pendidikan, kesehatan, dan ketenagakerjaan.

Meskipun Pemerintah Daerah Kabupaten Sumba Barat sudah berupaya melaksanakan kegiatan tersebut, belum mampu meningkatkan hubungan yang sinergi antara Pemerintah Kabupaten Sumba Barat dengan *stakeholder*. Proses distribusi informasi belum berjalan dengan cepat dan tepat sasaran. Informasi yang seharusnya tersebar secara luas dan cepat terhambat oleh proses publikasi media yang lambat. Selain itu, masyarakat yang sudah beralih ke media sosial atau digital tidak tepat lagi bila masih menggunakan media cetak, seperti buletin atau tabloid dan koran.

Masyarakat menginginkan informasi yang *up to date* dan *real time*. Berita harus sesegera mungkin diberikan dan jangan sampai kadaluarsa atau basi. Selain kecepatan dan kepatan dalam memberikan informasi kepada publik, Humas juga dituntut untuk menjunjung prinsip-prinsip tata kelola yang baik, diantaranya adalah transparan dan akuntabel.

Mengacu pada fakta lambatnya serta belum tepatnya media yang digunakan oleh Humas, kerja Humas belum maksimal. Humas sebagai corong pemerintah dalam menyampaikan berbagai kebijakan yang diambil serta memberikan jawaban atas semua kritikan masyarakat yang menuntut adanya keterbukaan masih dirasakan belum memberikan kontribusi yang besar. Kondisi di lapangan sering ditemukan terjadinya komunikasi yang tidak lancar antara Pemerintah Kabupaten Sumba Barat dengan masyarakat dan media massa, hal ini juga belum terwujudnya secara optimal penerapan prinsip-prinsip *good governance* terutama menyangkut transparansi informasi. Atas dasar pengamatan terkait media elektronik tersebut, penulis bertujuan mengevaluasi pemanfaatan media publikasi elektronik.

Melalui evaluasi pemanfaatan media publikasi elektronik diharapkan dapat diketahui kekurangan dan kendala yang dihadapi Humas Kabupaten Sumba Barat, yang selanjutnya dapat diperbaiki. Selain itu, adanya dapat dinilai sejauhmana kinerja Humas dalam menjalankan tupoksinya khususnya dalam memanfaatkan media elektronik dalam publikasi. Evaluasi merupakan salah satu cara terbaik untuk menguji efektifitas dan produktifitas Humas.

(Akbar, 2018) menjelaskan Evaluasi kebijakan adalah kegiatan untuk menilai tingkat kinerja suatu kebijakan. Evaluasi ditujukan untuk melihat sebagian-sebagian kegagalan suatu kebijakan dan untuk mengetahui apakah kebijakan telah dirumuskan dan dilaksanakan dapat menghasilkan dampak yang diinginkan (Agustino, 2017). Dengan kata lain, evaluasi kebijakan digunakan untuk mengetahui efektivitas sebuah kebijakan.

Dalam rangka mengetahui efektivitas kebijakan maka dapat digunakan evaluasi proses. Evaluasi proses meliputi upaya-upaya yang terarah, terencana, sistematis guna meneliti proses kebijakan dalam hal ini adalah pemanfaatan media elektronik yang sudah menghasilkan sesuatu, baik terhadap fase perencanaan maupun fase pelaksanaan.

Manfaat dijalankannya evaluasi proses yakni bisa mendapatkan pemahaman pelaksanaan pemanfaatan media elektronik yang telah berlangsung, dalam metodenya (Suwidyanti, 2023) menyebutkan jika Metode evaluasi kinerja dikonsentrasikan pada pengukuran tingkat efektivitas yang dicapai membuat keputusan yang berkenaan dengan pelaksanaan serta memperbaiki kualitas proses pemanfaatan media elektronik dalam rangka meningkatkan kinerja humas. Dunn

dalam bukunya yang berjudul Pengantar Analisis Kebijakan Publik: Edisi Kedua, menyatakan bahwa ada 6 (enam) kriteria evaluasi, yaitu Efektifitas Kebijakan, Efisiensi Dalam Pelaksanaan Kebijakan, Kecukupan Terhadap Kebutuhan, Perataan Dalam Pelaksanaan Kebijakan, Responsivitas, dan Ketepatan Program. Dengan rumusan masalah : 1) Bagaimana evaluasi pemanfaatan media elektronik Bagian Humas dan Protokol pada Sekretariat Daerah Kabupaten Sumba Barat? 2) Apa saja faktor penghambat pemanfaatan media elektronik Bagian Humas dan Protokol pada Sekretariat Daerah Kabupaten Sumba Barat?

METODE PENELITIAN

Penelitian akan dilaksanakan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, yakni suatu metode riset yang merujuk pada filsafat postpositivisme, dipakai untuk meriset pada keadaan obyek yang alamiah, yang penulis merupakan selaku instrumen utama, sampel diambil dari nara sumber menggunakan *purposive*, data yang dikumpulkan diuji melalui triangulasi, analisa data bersifat induktif dan kualitatif, serta hasil riset kualitatif lebih memfokuskan makna dibanding generalisasi (Sugiyono, 2017).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hambatan Kegiatan Pemanfaatan Media Elektronik Humas dan Protokol Kabupaten Sumba Barat

Adapun hambatan yang dapat penulis ketahui mengenai Evaluasi Pemanfaatan Media Elektronik Humas dan Protokol Kabupaten Sumba Barat. meliputi:

Sumber Daya Manusia Humas dan Protokol Kabupaten Sumba Barat

Kurangnya kemampuan pegawai Humas dan Protokol Kabupaten Sumba Barat dalam pengaturan media elektronik. Secara umum memang petugas atau staff Humas dan Protokol Kabupaten Sumba Barat sudah memahami implementasi dalam pemanfaatan media elektronik sebagai media penyebaran atau distribusi informasi kepada masyarakat, namun ada kemampuan khusus yang belum dikuasai terkait pengelolaan media elektronik, terutama untuk media elektronik dengan *platform* video maupun platform media sosial.

Kelemahan tersebut dapat dilihat berdasarkan hasil observasi, bahwa untuk penggunaan media elektronik platform video maupun media sosial masih sangat jarang dilakukan. Jika dilakukan, maka masih kurang menarik dari sisi pengelolaan maupun dari segi pengemasannya. Kelemahan tersebut diakui oleh staff Humas dan Protokol Kabupaten Sumba Barat. Berikut hasil wawancara dengan Staff Humas dan Protokol Kabupaten Sumba Barat pada tanggal Desember 2022, yang menyatakan kelemahan penguasaan penggunaan media elektronik platform video maupun media sosial.

Kurangnya jumlah pegawai Humas dan Protokol Kabupaten Sumba Barat dalam pengelolaan media elektronik mulai dari pemilihan, penggunaan, dan pemberian pelayanan terhadap masyarakat.

Secara umum memang petugas atau staff Humas dan Protokol Kabupaten Sumba Barat yang ada sudah dapat menjalankan tugas pokoknya, namun untuk memanfaatkan seluruh media elektronik, membutuhkan pembagian tugas agar seluruh media elektronik dapat digunakan secara maksimal, terutama untuk platform video dan media sosial. Hambatan dalam jumlah pegawai atau staff dalam menggunakan media elektronik untuk melayani kebutuhan informasi masyarakat terkait dengan kebijakan pemerintah, diakui oleh staff Humas dan Protokol Kabupaten Sumba Barat. Berikut hasil wawancara dengan Staff Humas dan Protokol Kabupaten Sumba Barat pada tanggal Desember 2022, yang menyatakan kelemahan penguasaan penggunaan media elektronik platform video maupun media sosial.

Pegawai Humas dan Protokol Kabupaten Sumba Barat belum tanggap dalam penanganan dan penyediaan fasilitas informasi.

Hambatan yang dihadapi dalam pemanfaatan media elektronik oleh Humas dan Protokol Kabupaten Sumba Barat, adalah belum tanggapnya staff dalam menyediakan fasilitas informasi. Untuk menjalankan tugas khususnya dalam penggunaan media elektronik dibutuhkan fasilitas dan sarana yang memadai, namun staff kurang cepat dalam menyediakan fasilitas dan sarana tersebut sehingga ada kesulitan dalam memanfaatkan seluruh media elektronik yang ada. Hal tersebut tidak terlepas dari kekurangan dalam pengetahuan media elektronik dan keterbatasan jumlah pegawai. Hambatan dalam penyediaan fasilitas dan sarana media elektronik diakui oleh staff Humas dan Protokol Kabupaten Sumba Barat. Berikut hasil wawancara dengan Staff Humas dan Protokol Kabupaten Sumba Barat pada tanggal Desember 2022.

Kerjasama Humas dan Protokol Kabupaten Sumba Barat

Kurangnya kerjasama pegawai Humas dan Protokol Kabupaten Sumba Barat dengan para jurnalis media elektronik. Salah satu hambatan yang dihadapi dalam pemanfaatan media elektronik oleh Humas dan Protokol Kabupaten Sumba Barat, adalah belum kurangnya kerjasama antara petugas Humas dan Protokol Kabupaten Sumba Barat dengan para jurnalis media elektronik. Dalam menyebarkan informasi di media elektronik dibutuhkan kerjasama dengan para jurnalis media elektronik di berbagai platform. Kurangnya kerjasama dengan jurnalistik akan membuat jaringan dalam menyebar informasi terbatas. Informasi yang seharusnya dibawa oleh jurnalis dan dipublikasikan ke media elektroniknya masing-masing menjadi tidak terealisasi karena tidak terjalin kerjasama yang baik.

Hambatan kurangnya kerja sama antara pihak Humas dan Protokol Kabupaten Sumba Barat dengan para jurnalis media elektronik diakui oleh Kepala Humas dan Protokol Kabupaten Sumba Barat. Berikut hasil wawancara dengan Kepala Humas dan Protokol Kabupaten Sumba Barat pada tanggal Desember 2022.

Kurangnya kerjasama pegawai Humas dan Protokol Kabupaten Sumba Barat dengan para pegiat media sosial.

Salah satu hambatan yang dihadapi dalam pemanfaatan media elektronik oleh Humas dan Protokol Kabupaten Sumba Barat, adalah kurangnya kerjasama dengan pegiat media sosial. Sesungguhnya pegiat media sosial butuh berita atau informasi yang akan disampaikan ke masyarakat. Demikian juga Humas dan Protokol Kabupaten Sumba Barat membutuhkan media elektronik semua platform untuk menjadi media penyebaran informasi. Jadi, ada simbiosis mutualisme, akan tetapi karena kurang ada kerjasama, maka simbiosis tersebut tidak dapat dilakukan. Hambatan dalam penyediaan hal kerjasama antara Humas dan Protokol Kabupaten Sumba Barat dengan pegiat media sosial, seperti yang diungkapkan dalam wawancara. Berikut hasil wawancara dengan Kepala Humas dan Protokol Kabupaten Sumba Barat pada tanggal Desember 2022.

Pengawasan dan Evaluasi Humas dan Protokol Kabupaten Sumba Barat.

Belum adanya pengawasan yang dilakukan Humas dan Protokol Kabupaten Sumba Barat terkait pemanfaatan media elektronik. Selama ini, pengawasan kegiatan tugas Humas dan Protokol Kabupaten Sumba Barat, belum dilakukan dengan aspek dan ukuran yang jelas. Pengawasan hanya bersifat formalitas saja. Aspek pengawasan masih bersifat umum belum menyentuh pada aspek yang lebih spesifik. Hal tersebut membuat aktivitas program yang berjalan kurang menekankan kepada kualitas. Hambatan dalam pengawasan pemanfaatan media elektronik diakui oleh staff Humas dan Protokol Kabupaten Sumba Barat. Berikut hasil wawancara dengan Staff Humas dan Protokol Kabupaten Sumba Barat pada tanggal Desember 2022.

Belum adanya evaluasi yang dilakukan Humas dan Protokol Kabupaten Sumba Barat terkait pemanfaatan media elektronik.

Hambatan yang dihadapi dalam pemanfaatan media elektronik oleh Humas dan Protokol Kabupaten Sumba Barat, adalah belum adanya evaluasi. Selama ini evaluasi masih belum menyentuk aspek yang menyeluruh. Evaluasi juga masih bersifat formalitas saja. Ukuran evaluasi juga belum jelas, sehingga perbaikannya sulit dirumuskan. Hambatan dalam hal pengawasan pemanfaatan media elektronik diakui oleh staff Humas dan Protokol Kabupaten Sumba Barat. Berikut hasil wawancara dengan Staff Humas dan Protokol Kabupaten Sumba Barat pada tanggal Desember 2022.

Evaluasi Pemanfaatan Media Elektronik Humas dan Protokol Kabupaten Sumba Barat

Humas dan Protokol Kabupaten Sumba Barat telah menjalankan tugas menyampaikan informasi kepada masyarakat dalam rangka membangun citra positif Pemerintah Kabupaten Sumba Barat. Informasi dan komunikasi yang disampaikan oleh Humas dan Protokol Kabupaten Sumba Barat selain untuk membangun citra yang baik di mata masyarakat juga digunakan Untuk Meningkatkan *Trust* Masyarakat Kepada Pemerintah Daerah.

Humas dan Protokol Kabupaten Sumba Barat yang berupaya membangun citra pemerintah dengan memberikan informasi kepada masyarakat tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh (Maulidia, 2020), bahwa keberadaan Humas dan Protokol Kabupaten Sumba Barat di Pemerintahan bertujuan menyampaikan informasi dan komunikasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat, mampu mengembangkan dukungan masyarakat terhadap kebijakan pada masyarakat.

Humas memiliki peran dalam menjembatani antara kepentingan pemerintah dan masyarakat daerah, posisinya sebagai perantara diantara masyarakat dan Pemerintah Daerah. Humas juga berperan dalam membina hubungan yang baik dengan masyarakat dan membina nama baik pemerintah dalam pandangan masyarakat guna mendapatkan pengertian, *trust*, dan dukungan dari masyarakat.

Humas pemerintah dalam hal ini adalah Humas dan Protokol Kabupaten Sumba Barat, berupaya dengan menggunakan informasi, persuasi dan penyesuaian untuk menghidupkan dukungan publik atas kegiatan atau suatu sebab. Bagian Humas dalam institusi pemerintah dibentuk untuk mempublikasikan kebijakan dan menyampaikan berbagai informasi kepada masyarakat serta mampu menyediakan sarana untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan informasi (Lani, 2021).

Dalam rangka memastikan kebijakan yang ditempuh Humas dan Protokol Kabupaten Sumba Barat, maka dilakukan evaluasi. Evaluasi kebijakan menurut (Akbar, 2018), adalah kegiatan untuk menilai tingkat kinerja suatu kebijakan. Evaluasi kebijakan berdasar pendapat (Agustino, 2017), ditujukan untuk melihat sejumlah kegagalan atau kelemahan suatu kebijakan serta dalam rangka memahami apakah kebijakan sudah disusun serta dijalankan bisa memberi efek yang diekspektasikan.

Akan dilihat apakah kebijakan dalam pemanfaatan media elektronik yang dilakukan oleh Humas dan Protokol Kabupaten Sumba Barat sudah berjalan dengan baik. Sebagai mana yang dinyatakan oleh Dunn yang dikutip (Suratman, 2017), evaluasi merupakan upaya untuk menaksir, memberi nilai dan memberi asemen guna menganalisa hasil kebijakan dengan makna satuan nilainya.

Dalam penulisan ini, evaluasi pemanfaatan media elektronik, menggunakan 6 (enam) indikator, yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, resposivitas, dan ketepatan. Dengan makna yang lebih khusus evaluasi berhubungan dengan proses menghasilkan informasi tentang *value* ataupun kegunaan dari hasil suatu *policy* dalam pemanfaatan media elektronik Humas dan Protokol Kabupaten Sumba Barat.

Terkait dengan efektivitas Humas dan Protokol Kabupaten Sumba Barat sudah melakukan dengan baik. Hal tersebut sesuai dengan hasil kuesioner dan wawancara yang menyatakan bahwa pemilihan dan penggunaan media elektronik sudah tepat. Melalui penggunaan media elektronik informasi yang disampaikan kepada masyarakat dapat tersebar dengan cepat dan tepat menysasar target. (Siagian, 2018), menyebutkan bahwa makin tinggi capaian tujuan-tujuan organisasi makin tinggi pula efektivitasnya. Efektivitas berkaitan dengan apakah sebuah alternatif mendapatkan *impact (output)* yang diinginkan ataupun meraih tujuan dari dijalankannya sebuah tindakan.

Berhubungan dengan efisiensi Humas dan Protokol Sumba Barat sudah melakukan dengan baik. Hal tersebut sesuai dengan hasil kuesioner dan wawancara yang menyatakan bahwa pemilihan dan penggunaan media elektronik sudah tepat karena antara biaya yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah daengan hasil dan manfaat yang diterima sudah sesuai. Baiaya yang dibutuhkan dalam penggunaan media elektronik informasi yang disampaikan kepada masyarakat, sebanding dengan hasil yang diperoleh, yaitu informasi dapat tersebar dengan cepat dan tepat menysasar target, serta mampu membangun kepercayaan publik.

Menurut Dunn yang dikutip (Akbar, 2018), efisiensi (*efficiency*) berhubungan dengan total upaya yang dibutuhkan guna mendapatkan taraf tingkat efektivitas tertentu. Efisiensi yang merupakan persamaan kata dari rasionalitas ekonomi, yakni ralasi efektivitas dan upaya, yang paling akhir biasanya diukur atas biaya moneterinya. Efisiensi umumnya ditetapkan lewat kalkulasi beban per unit produk atau pelayanan. Kebijakan yang mendapat efektivitas paling tinggi dengan beban paling kecil disebut efisien.

Humas dan Protokol Kabupaten Sumba Barat secara kecukupan sudah memiliki kategori yang baik. Hasil tersebut selaras dengan hasil kuesioner dan wawancara serta observasi yang menyatakan bahwa dalam pemanfaatan media elektronik sudah mampu memberikan manfaat atau kegunaan bagi masyarakat maupun pemerintah. Melalui penggunaan media elektronik informasi yang disampaikan masyarakat dapat mengikuti perkembangan informasi dan pemerintah juga dapat berkomunikasi dengan masyarakat.

Berdasarkan pendapat Dunn dalam kutipan (Akbar, 2018), kecukupan dalam kebijakan publik dapat dikatakan telah dicapai jika sudah dirasakan

mencukupi dalam berbagai hal. Kecukupan (*adequacy*) berhubungan dengan sejauhmana sebuah taraf efektivitas memberikan kepuasan suatu kebutuhan, *value*, ataupun peluang yang dapat memberi pertumbuhan bagi sebuah persoalan. Kecukupan masih berkaitan dengan efektivitas dalam pengukuran ataupun meramalkan sejauhmana alternatif pilihan yang ada bisa memberi kepuasan pada kebutuhan, *value* ataupun peluang saat menangani sebuah permasalahan yang ada.

Perataan Humas dan Protokol Kabupaten Sumba Barat sudah baik. Kebijakan yang sudah sesuai dengan indikator perataan dapat diketahui dari hasil kuesioner, wawancara, dan observasi. Hasilnya adalah Humas dan Protokol Kabupaten Sumba Barat sudah mampu menjangkau seluruh segmen masyarakat tanpa terkecuali. Pemerintah Kabupaten Sumba Barat sudah mendistribusikan informasi secara merata tanpa ada diskriminasi.

Menurut Dunn seperti yang dikutip oleh (Akbar, 2018), *policy* publik bisa dinyatakan memiliki makna yang tidak berbeda dengan dengan keadilan yang diberi dan didapatkan target *policy* publik. Kriteria kesamaan (*equity*) berkaitan kuat dengan nalar legal dan sosial serta memperlihatkan pada pembagian efek dan upaya antara kelas-kelas yang tidak sama dalam masyarakat. Kebijakan yang berorientasi pada perataan adalah kebijakan yang akibatnya atau usaha secara adil didistribusikan. Suatu program tertentu mungkin dapat efektif, efisien, dan mencukupi apabila biaya manfaat merata. Kunci dari perataan, yaitu keadilan atau kewajaran.

Terkait dengan responsivitas Humas dan Protokol Kabupaten Sumba Barat sudah baik dalam pemanfaatan media elektronik. Hal tersebut sesuai dengan hasil kuesioner, wawancara, dan observasi yang menyatakan bahwa penggunaan media elektronik sudah memuaskan dan memenuhi harapan masyarakat.

Menurut Duun, sebagaimana yang dikutip oleh (Akbar, 2018), responsivitas (*responsiveness*) berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok-kelompok masyarakat tertentu. Keberhasilan *policy* bisa dinilai lewat respon publik terhadap implementasinya sesudah lebih dulu meramalkan dampak yang akan ada bila sebuah *policy* hendak dijalankan. Respon publik sesudah efek *policy* telah mulai bisa dirasakan dalam wujud yang baik berupa bantuan atau juga bentuk yang tidak baik, yakni sesuatu penolakan. Dunn menyebutkan bahwa kriteria responsivitas ialah penting sebab analisa yang bisa memberi kepuasan seluruh kriteria yang lain masih belum berhasil bila belum merespon kebutuhan aktual dari kelas yang seharusnya diuntungkan dengan terdapatnya sebuah *policy*.

Humas dan Protokol Kabupaten Sumba Barat dalam hal ketepatan juga sudah baik. Hasil tersebut sesuai dengan hasil kuesioner, wawancara, dan

observasi. Ketepatan berdasar pada *value* ataupun harga dari sasaran atau maksud penggunaan media elektronik yang sesuai dengan tujuan.

Berdasarkan pendapat Dunn sebagaimana yang dikutip (Akbar, 2018), ketepatan merupakan kriteria yang dipakai untuk menseleksi sejumlah alternatif untuk dijadikan rekomendasi dengan menilai apakah hasil dari alternatif yang direkomendasikan tersebut merupakan pilihan tujuan yang layak. Kriteria ketepatan dikaitkan nalar substantif, sebab kriteria ini berkaitan substansi tujuannya bukan metode atau instrumen guna mewujudkan tujuan itu. Hal itu berarti ketepatan bisa diisi oleh indikator keuksesan *policy* yang lain.

Dalam rangka menjalankan tugas, Humas dan Protokol Kabupaten Sumba Barat menghadapi sejumlah hambatan dalam pemanfaatan media elektronik. Hambatan tersebut terkait dengan hambatan SDM, kerjasama, dan pengawasan. SDM Humas dan Protokol Kabupaten Sumba Barat memiliki kekerangan dari sisi kemampuan maupun kuantitas. Humas dan Protokol Kabupaten Sumba Barat masih minim dalam bekerjasama dengan jurnalis dan pegiat sosial. Selain itu, pengawasan maupun evaluasinya masih bersifat formal. Hambatan tersebut menjadi faktor yang membuat petugas kesulitan dalam memaksimalkan pemanfaatan media elektronik

Terkait dengan hambatan SDM, hal tersebut relevan dengan pendapat (Ruslan, 2017), bahwa dalam rangka mampu menjalankan tugas atas fungsi kehumasan secara bagus, seorang petugas Humas mesti berkemampuan sebagai berikut:

Kemampuan untuk mengamati dan menganalisis persoalan yang menyangkut kepentingan instansinya atau khalayak yang menjadi target sasaran.

Kemampuan untuk mengamati dan menganalisis persoalan yang menyangkut kepentingan target sasaran (masyarakat) merupakan kemampuan yang sangat penting dalam kehumasan dan protokol. Kemampuan ini memungkinkan seseorang untuk memahami secara mendalam masalah yang dihadapi oleh target sasaran dan menemukan solusi yang tepat untuk mengatasi masalah tersebut. Seorang petugas Humas harus dapat memahami masalah yang dihadapi oleh masyarakat dan menemukan solusi yang tepat untuk mengatasi masalah tersebut. Kemampuan ini juga memungkinkan petugas Humas untuk memantau pelaksanaan program atau kebijakan pemerintah terkait publikasi dan informasi dengan lebih baik, sehingga dapat diambil tindakan yang tepat jika terdapat masalah atau kendala dalam pelaksanaan program atau kebijakan tersebut. Ada beberapa teknik yang dapat digunakan untuk mengamati dan menganalisis persoalan yang menyangkut kepentingan target sasaran, antara lain: Observasi, yaitu melakukan pengamatan langsung terhadap target sasaran untuk memperoleh informasi yang akurat tentang keadaan atau kondisi yang sedang

dihadapi. Wawancara, yaitu melakukan wawancara dengan target sasaran untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam tentang masalah yang dihadapi. Studi kasus, yaitu dengan menganalisis kasus-kasus sebelumnya.

Kemampuan melakukan hubungan komunikasi timbal balik yang kreatif, dinamis, saling mendukung bagi kedua belah pihak, dan menarik perhatian terhadap audiennya.

Kemampuan melakukan hubungan komunikasi timbal balik yang kreatif dan dinamis dalam bidang humas adalah keterampilan yang sangat penting bagi seorang profesional Humas. Dalam dunia kerja yang semakin kompleks dan dinamis, kemampuan ini menjadi kunci sukses bagi setiap praktisi humas dalam membangun citra positif perusahaan atau organisasi. Komunikasi timbal balik yang kreatif dan dinamis berarti mampu berkomunikasi dengan publik secara efektif dan efisien dengan memperhatikan perubahan yang terjadi di sekitar lingkungan organisasi. Keterampilan ini memungkinkan seorang profesional Humas untuk beradaptasi dengan cepat pada situasi yang berubah-ubah dan mengambil tindakan yang tepat dalam menangani masalah atau situasi yang sulit.

Ada beberapa keterampilan yang harus dimiliki oleh seorang profesional Humas dalam melakukan hubungan komunikasi timbal balik yang kreatif dan dinamis, diantaranya: a) Kemampuan mendengarkan aktif. Mendengarkan aktif adalah kemampuan untuk memahami dan merespons dengan baik pesan yang disampaikan oleh publik. Seorang profesional Humas yang baik harus bisa memahami masalah yang dihadapi oleh publik dan memberikan tanggapan yang relevan serta membangun komunikasi yang efektif. b) Kemampuan berbicara dengan jelas dan tegas. Kemampuan berbicara dengan jelas dan tegas adalah hal yang sangat penting dalam melakukan hubungan komunikasi timbal balik yang kreatif dan dinamis. Seorang profesional Humas harus mampu mengungkapkan gagasannya dengan jelas dan tegas, sehingga publik dapat memahami dengan baik pesan yang ingin disampaikan. c) Kemampuan menulis dengan baik. Kemampuan menulis dengan baik adalah hal yang penting dalam bidang Humas. Seorang profesional Humas harus bisa menulis dengan gaya yang mudah dipahami dan menarik untuk dibaca, sehingga pesan yang ingin disampaikan dapat tersampaikan dengan baik. d) Kemampuan berpikir kreatif dan inovatif. Kemampuan berpikir kreatif dan inovatif adalah hal yang sangat penting dalam melakukan hubungan komunikasi timbal balik yang kreatif dan dinamis. Seorang profesional Humas harus bisa menghasilkan ide-ide kreatif dan inovatif yang dapat membuat pesan yang disampaikan lebih menarik dan efektif. e) Kemampuan beradaptasi dengan cepat. Kemampuan beradaptasi dengan cepat adalah hal yang sangat penting dalam bidang Humas. Seorang profesional Humas harus mampu beradaptasi dengan cepat pada situasi yang berubah-ubah dan mengambil tindakan yang tepat

dalam menangani masalah atau situasi yang sulit. f) Kemampuan menganalisis situasi dengan cermat. Kemampuan menganalisis situasi dengan cermat adalah hal yang sangat penting dalam melakukan hubungan komunikasi timbal balik yang kreatif dan dinamis. Seorang profesional Humas harus mampu menganalisis situasi dengan cermat, sehingga dapat mengambil tindakan yang tepat dalam menangani masalah atau situasi yang sulit.

Kemampuan untuk mempengaruhi dan menciptakan pendapat umum (opini publik) yang menguntungkan instansi atau lembaganya.

Kemampuan komunikasi yang baik merupakan salah satu keterampilan utama yang harus dimiliki oleh seorang Humas. Seorang Humas harus mampu menyampaikan informasi dengan jelas, tepat, dan mudah dipahami oleh audiens. Dia juga harus mampu mendengarkan dengan baik dan memahami kebutuhan serta kekhawatiran dari audiens. Dengan kemampuan komunikasi yang efektif, seorang Humas dapat membentuk hubungan yang baik dengan audiens dan mempengaruhi mereka untuk berpikir positif terhadap organisasi yang dia wakili.

Seorang Humas harus memiliki pemahaman yang baik tentang publik atau audiens yang dia hadapi. Dia harus memahami kebutuhan, keinginan, dan kekhawatiran dari publik tersebut. Dengan memahami publik dengan baik, seorang Humas dapat menentukan pesan yang tepat dan strategi yang efektif untuk mempengaruhi dan menciptakan pendapat umum yang positif terhadap organisasi yang dia wakili.

Kreativitas merupakan keterampilan yang penting dalam pekerjaan Humas. Seorang Humas harus mampu membuat kampanye yang kreatif dan inovatif untuk menarik perhatian publik. Dia harus mampu memikirkan cara yang unik dan berbeda dalam menyampaikan pesan organisasi. Kampanye yang kreatif dapat membantu meningkatkan kesadaran publik dan mempengaruhi mereka untuk berpikir positif terhadap organisasi yang dia wakili.

Kemampuan untuk menjalin hubungan baik atau kerjasama dan saling mempercayaidengan berbagai pihak yang terkait.

Seorang Humas harus memiliki jaringan yang luas dan hubungan yang baik dengan media massa dan influencer di industri terkait. Dengan memiliki jaringan yang luas, seorang Humas dapat memperluas cakupan kampanye dan menciptakan buzz yang positif terhadap organisasi yang dia wakili. Dia juga dapat memanfaatkan jaringan ini untuk mempercepat penyebaran informasi dan meningkatkan kesadaran publik.

Seorang Humas harus mampu mengukur efektivitas kampanye yang dia lakukan. Dia harus mampu mengumpulkan data dan menganalisisnya untuk menentukan apakah kampanye yang dilakukan telah mencapai tujuan yang diinginkan atau tidak. Dengan mengukur efektivitas kampanye, seorang Humas

dapat memperbaiki strategi dan pesan yang digunakan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Keempat komponen kemampuan Humas diatas sangat diperlukan bagi seluruh praktisi Humas untuk menunjang pelaksanaan tugas dan fungsi kehumasan serta untuk menunjang pelaksanaan seluruh kegiatan yang dihadapinya secara rutin sehari-hari, dengan memiliki keempat komponen kemampuan Humas tersebut, diharapkan Humas dapat melaksanakan tugas, fungsi, dan kegiatan kehumasan dengan baik sehingga tujuan instansi secara umum yang mengarah pada kepentingan umum dapat tercapai.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2017). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Alfabeta.
- Akbar, M. , F. & M. W. , K. (2018). *Studi evaluasi kebijakan: (evaluasi beberapa kebijakan di Indonesia)*. Ideas Publishin.
- Astuty, W. , H. S. , & M. S. (2021). Principal's Strategy in Improving the Quality of Graduates at SMA Negeri 1 Batusangkar. *Al-Fikrah: Jurnal Manajemen Pendidikan*, 9(2).
- Damayanti, N. , & N. C. (2020). Digital humas pemerintah dalam menyampaikan informasi edukasi pencegahan COVID-19 di Indonesia. *Jurnal Pustaka Komunikasi*, 3(2).
- Lani, O. P. , & H. B. (2021). Peranan Humas Pemerintahan (Government Public Relations) Dalam Menciptakan Reputasi Pemerintahan Yang Baik. *Lontar: Jurnal Ilmu Komunikas*, 9(2).
- Latifah, L. , & N. A. D. (2023). Novasi Pelayanan Publik Elektronik Sistem Aplikasi Bantuan Kota (Sabakota) Kota Tangerang. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 10(1).
- Maulidia, R. (2020). Peran Humas Pemerintah Sebagai Sarana Komunikasi Publik (Studi Pada Bagian Humas dan Protokol Pemerintah Kota Bogor). *UG Jurnal*, 14(7).
- Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 57 Tahun 2007 tentang Tugas dan Fungsi Pokok Humas dan Protokol, Pemerintahan Negara Indonesia (2017).
- Ruslan, R. (2017). *Metode Penelitian Public Relations & Komunikasi*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Siagian, S. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sulistianto, T. , R. S. , & K. L. (2022). Strategi Peningkatan Profitabilitas Profesi Content Creator Sebagai Alternatif Pilihan Karier Era 4.0. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(4).

Suratman. (2017). *Generasi Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik*. Capiya Publishing.

Suwidyanti, N. (2023). Peran Good Governance Melalui Reformasi Birokrasi Dan E-Goverment Guna Meningkatkan Penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis Kinerja Di Kota Surabaya. *Publik*, 10(2).