

**AKTIVITAS HUMAS DALAM MEMBINA HUBUNGAN
HARMONIS ANTAR SESAMA PEGAWAI DI KANTOR DINAS
PERHUBUNGAN KOTA MAKASSAR**

OLEH :

NURUL RIWAYATI

HASANUDDIN

20 - Agustus - 2007
Fak. sospol
1 (satu) eks
Hadiah
299



**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2007**

**AKTIVITAS HUMAS DALAM MEMBINA HUBUNGAN
HARMONIS ANTAR SESAMA PEGAWAI DI KANTOR DINAS
PERHUBUNGAN KOTA MAKASSAR**

OLEH :

**NURUL RIWAYATI
E311 01 015**



*Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Jurusan Ilmu Komunikasi Program Studi Ilmu Komunikasi*

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2007**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Aktivitas Humas Dalam Membina Hubungan Harmonis
Antar Sesama Pegawai di Kantor Dinas Perhubungan
Kota Makassar

Nama Mahasiswa : Nurul Riwayati

Nomor Pokok : E311 01 015

Menyetujui

Pembimbing I

Drs. Sudirman Karnay, M.Si
NIP. 131 876 923

Pembimbing II

Drs. Muh. Farid, M.Si
NIP. 131 658 795

Mengetahui

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Drs. M. Iqbal Sultan, M.Si
NIP. 131 061 979

HALAMAN PENERIMAAN TIM EVALUASI

Telah diterima oleh Tim Evaluasi Skripsi Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin untuk memenuhi sebagian syarat-syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan dalam Jurusan Ilmu Komunikasi Program Studi Hubungan Masyarakat.

Pada hari, Senin 6 Agustus 2007

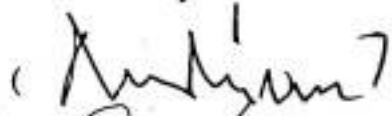
Makassar, 6 Agustus 2007

TIM EVALUASI

Ketua : Drs Abdul Gafar, M.Si

()

Sekretaris : Drs. Sudirman Karnay, M.Si

()

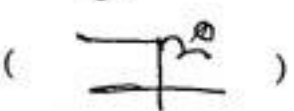
Anggota : 1. Dr Mansyur Semma, SIP, MSi

()

2. Drs. M. Iqbal Sultan, M.Si

()

3. Drs. Muhammad Farid, M.Si

()

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Syukur Alhamdulillah Penulis panjatkan kehaditar Allah SWT, karena atas berkah rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang merupakan salah satu syarat bagi setiap mahasiswa dalam menyelesaikan kuliah.

Di dalam menyelesaikan laporan ini penulis melewati berbagai rintangan dan kendala, namun semua itu dapat diatasi dengan baik dan bijaksana. Dengan selesainya skripsi ini yang telah melibatkan berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk itu Penulis mengucapkan banyak terima kasih.

Sembah sujud dan terima kasih penulis hanturkan kepada Ayahanda Suwarno dan Ibunda Tukini tercinta, dan juga seluruh keluarga dan kerabat yang telah banyak berkorban baik moril maupun materil dan senantiasa memberikan dorongan kepada Penulis menyelesaikan kuliah dan skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak **Drs. Sudirman Karnay, M.Si** dan Bapak **Drs. Muh. Farid, M.Si** sebagai pembimbing yang meluangkan waktu, petunjuk, saran motivasi dan kritikan sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan-kekurangan sebagai tanda keterbatasan kemampuan dan pengalaman Penulis. Oleh karena itu tak lupa Penulis hanturkan terima kasih kepada berbagai pihak yang banyak memberikan bantuan khususnya :

Masa perkuliahan merupakan rangkaian waktu yang di isi diwarnai kehadiran orang-orang yang tak mungkin dapat dilupakan, pada kesempatan ini Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. M. Iqbal Sultan, M.Si selaku Ketua jurusan Ilmu Komunikasi Fisip UNHAS dan Bapak Drs. Eddy Soejono, MA selaku Sekretaris jurusan Ilmu Komunikasi fisip UNHAS.
2. Terima kasih kepada seluruh Dosen dan Staf Jurusan Ilmu Komunikasi UNHAS atas ajaran dan bimbingannya.
3. Taufik Hidayat dan Ananda Dimas Salman Hidayat terima kasih atas dorongan, semangat dan kesabarannya selama ini kepada Penulis.
4. Adikku tercinta Linda Wati, terima kasih untuk doronganya semangat dan doanya.
5. Teman-teman BLUR KOSMIK ' 01, Ima bin Imran, Dyah, Indhi, Alya, Onend, Wi2n, Upik thanks yah atas dorongan dan nasihatnya. Terimakasih karena sudah menjadi sahabat dan saudara selama ini .

Akhirnya atas segala bantuannya selama Penulis skripsi ini, Penulis ucapkan terima kasih yang setinggi-tingginya semoga mendapat imbalan yang setimpal dari Allah SWT. Sehingga skripsi ini memberikan manfaat utamanya bagi orang lain dan diri Penulis. Amin.

Wassalam...

Makassar, Agustus 2007

Penulis

ABSTRAK

Nurul Riwayati (E31101015) Aktivitas Humas dalam membina hubungan harmonis antar sesama pegawai di Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar . (Dibimbing oleh : Drs. Sudirman Karnay. Msi. dan Drs. Muh. Farid Msi).

Tujuan ini adalah : (1) Untuk mengetahui aktivitas Humas dalam membina hubungan harmonis antar sesama pegawai di Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar, (2) Untuk mengetahui faktor-faktor yang menunjang dan menghambat aktivitas Humas dalam membina hubungan harmonis antar sesama pegawai di Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar.

Untuk mencapai tujuan yang dimaksud, dalam penulisan skripsi ini metode penelitian yang digunakan adalah metode analisis deskriptif kualitatif, dimana penulis berusaha memberikan gambaran objek penelitian secara jelas dan sistematis. Analisis ini berdasarkan data yang diperoleh baik melalui studi pustaka maupun observasi, yaitu penelitian langsung dilapangan dengan melakukan wawancara langsung kepada beberapa informan yang dianggap mampu memberikan keterangan berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Hasil penelitian, menunjukkan aktivitas Humas yang digunakan Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar dalam upaya membina hubungan harmonis Antar sesama pegawai, yakni hubungan dengan masyarakat, hubungan dengan pemerintah, hubungan dengan pers ke tiga eksternal publik relations tersebut sangat berpengaruh dalam membina hubungan harmonis antar sesama pegawai. Adapun aktivitas-aktivitas yang dilaksanakan oleh Humas Kantor Dinas Perhubungan dalam membina hubungan harmonis antar sesama pegawai meliputi: penggiatan olahraga, mengadakan pengajian yang dirangkaikan dengan arisan antara ibu-ibu karyawan, melaksanakan upacara bendera, pelaksanaan Humas Relations. Dalam membina hubungan harmonis ini terdapat beberapa faktor yang menunjang maupun faktor yang menghambat hubungan harmonis meliputi : faktor-faktor penunjang meliputi : tersedianya fasilitas atau peralatan kantor, iklim kerja, motivasi yang tinggi. Adapun faktor-faktor penghambat meliputi : sumber daya manusia, masih kurangnya sarana dan prasarana perhubungan, masih terbatasnya dana yang dialokasikan untuk anggaran kegiatan pengendalian operasional perhubungan, Penelitian ini juga menemukan bahwa dengan tertanamnya hubungan harmonis dikalangan karyawan, maka terbentuklah citra politik, dukungan karyawan terhadap manajemen, serta rasa memiliki dan loyalitas karyawan terhadap perusahaan.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAPENGESAHAN	ii
HASIL PENERIMAAN TIM EVALUASI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian.....	6
D. Kerangka Konseptual	7
E. Definisi Operasional.....	15
F. Metode Penelitian.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Humas.....	19
B. Fungsi Humas	24
C. Aktivitas Humas	34
D. Struktur Humas	39
E. Pelaksanaan Tugas Pemerintahan	41

BAB III	GAMBARAN UMUM PENELITIAN	
	A. Sejarah Singkat Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar.....	50
	B. Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Dinas Perhubungan.....	51
	C. Visi Dan Misi serta Tujuan dan Kebijakan Kantor Dinas Perhubungan.....	61
	D. Keadaan Pegawai Kantor Dinas Perhubungan.....	63
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	A. Hasil Penelitian	66
	B. Pembahasan Hasil Penelitian	74
BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan	88
	B. Saran-Saran	89

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia sebagai makhluk sosial yang hidup selalu ketergantungan antara yang satu dengan yang lain, terlihat pada perorangan, kelompok, organisasi ataupun perusahaan yang dibebani tanggung jawab atas semua aktivitas yang mempengaruhi hubungan antara satu dengan yang lain, pada akhirnya menimbulkan kebersamaan.

Bagian Humas pada Kantor Dinas Perhubungan dituntut peranannya dalam melaksanakan hubungan kerja yang harmonis dan serasi antara pegawai-pegawai yang terkait didalamnya. Kegiatan Humas kedalam tidaklah boleh dilupakan begitu saja, karena keberhasilan dalam mencapai tujuan perusahaan terletak pada bagaimana peranan Humas menciptakan dan membina hubungan kerja yang menyenangkan dan berakibat pula pada peningkatan produktivitas kerja para karyawan dalam perusahaan tersebut.

Dengan demikian menciptakan dan membina hubungan kerja yang harmonis antara pimpinan dan karyawan maupun yang satu dengan yang lainnya merupakan tugas dari pejabat Humas dalam perusahaan tersebut, tentunya melalui komunikasi dua arah, sehingga dapat mencegah hal-hal yang tidak diinginkan baik terhadap karyawan itu sendiri maupun pimpinan perusahaannya sehingga dapat terwujud saling pengertian, kerjasama yang baik, tenggang rasa dalam melakukan aktivitasnya.

Dengan adanya kerjasama antara organisasi atau perusahaan merupakan kunci dari keberhasilan suatu usaha. Utamanya kerjasama dari seluruh komponen yang mendukungnya, tak terkecuali usaha dibidang Dinas Perhubungan.

Untuk menjembatani hubungan antara organisasi atau perusahaan dalam rangka mencapai tujuan bersama, maka dengan adanya hubungan masyarakat dalam organisasi atau perusahaan sangatlah penting yaitu sebagai sarana yang efektif dalam mencapai tujuan tersebut.

Humas dalam sebuah perusahaan merupakan perpanjangan tangan dari pihak perusahaan tersebut. Hal ini terkait dengan kegiatan dalam hal untuk memajukan citra suatu perusahaan. Petugas humas harus dapat menyadari perlunya menciptakan keserasian antara kepentingan perusahaan dan kepentingan publiknya. Untuk mencapai hal ini perlu adanya suatu pemikiran yang sehat, dan kreativitas yang tinggi dari petugas humas itu sendiri.

Hubungan masyarakat dalam perusahaan sangat penting dan diperlukan untuk menghindari segala persoalan yang timbul, baik yang berasal dari luar perusahaan ataupun dari dalam perusahaan. Kerjasama yang baik antara semua pihak yang terkait, merupakan suatu ikatan yang melembaga dalam menjalankan organisasi perusahaan sehingga nantinya dapat berjalan dengan lancar dan tetap berkesinambungan.

Praktek kehumasan adalah berkaitan semua usaha yang bertujuan untuk menjalin saling pengertian yang membawa pada suatu kondisi yang saling menguntungkan kedua balah pihak. Dalam hal ini yang dimaksud adalah

hubungan internal (hubungan kedalam) dan hubungan eksternal (hubungan keluar).

Petugas Humas harus menyadari perlunya diciptakan keserasian antara kepentingan organisasi dan kepentingan publiknya. Untuk mencapai hal ini dapat dilakukan melalui pikiran yang sehat, daya cipta dan kreativitas yang tinggi dari petugas humas itu sendiri, dengan taat pada asas kesetiaan dan kejujuran.

Seorang petugas humas adalah jembatan antara organisasi yang diwakilinya dengan publiknya. Ia adalah sumber informasi bagi pimpinan serta publiknya. Ini berarti humas harus mengetahui hal-hal yang berhubungan dengan kebijaksanaan yang ditempuh pimpinan. Dengan cara itu maka humas tidak hanya bertindak sebagai juru bicara, tetapi juga harus bertindak sebagai pengamat dan pendengar yang mewakili pimpinan dan organisasinya.

Maka dapat kita ketahui bahwa Humas dalam perusahaan merupakan suatu proses kerjasama untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa kebutuhan akan perusahaan tidak hanya dirasakan oleh pimpinan saja namun dirasakan pula oleh semua karyawan atau pegawai, dan tentunya diperlukan suatu usaha untuk menciptakan hubungan yang harmonis guna meningkatkan motivasi kerja dalam sebuah perusahaan.

Sebagaimana kita ketahui Humas dalam perusahaan yang bergerak di bidang jasa perhubungan kepada masyarakat, hal tersebut dianggap sebagai suatu keharusan tetapi sudah di anggap sebagai suatu kebutuhan. Khususnya dalam lingkup Kantor Dinas Perhubungan dengan adanya Humas sangatlah penting

dalam melaksanakan kegiatannya.

Untuk melindungi/menjaga citra atau nama baik perusahaan yang sedang dilanda masalah untuk itu publik internnya sangat dibutuhkan adanya kesiapan dari pihak pimpinan dan bawahan dalam menyelesaikan persoalan kebijakan yang diambil. Hal tersebut, tampak bahwa petugas humas dalam organisasi atau perusahaan tersebut sangat penting karena komunikasi yang dilakukan akan efektif jika dapat dilakukan oleh pihak yang profesional.

Pencapaian hubungan kerja yang harmonis tentunya pejabat Humas dapat melakukannya dengan semaksimal mungkin. Hal tersebut dimaksudkan untuk mencegah hal-hal yang tidak diinginkan baik terhadap karyawan maupun terhadap pimpinan perusahaan tersebut. Hal tersebut dapat dilakukan demi terwujudnya saling pengertian dan kerjasama yang baik dalam melakukan aktivitasnya.

Aktivitas kehumasan dapat menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap keberadaannya. Dalam hal ini Humas yang menjadi mitra masyarakat sebagai wakil lembaganya dalam hal penyajian informasi mengenai lingkungan tugasnya. Humas dapat menjadi lebih berguna karena dituntut untuk membina dan menciptakan pengertian bersama dan memelihara iklim yang baik dengan berbagai publik, dan sebagai sarana dan prasarana penghubung komunikasi antara pihak-pihak organisasi atau perusahaan dengan masyarakat.

Petugas Humas yang profesional juga perlu memahami dalam mengendalikan berbagai program kehumasan dan mengelolanya sesuai dengan

kebijaksanaan organisasi atau perusahaannya. Seorang petugas Humas harus dapat memahami perencanaan organisasi atau perusahaan. Hal ini dimaksudkan bahwa dengan perkembangan masyarakat yang begitu pesat, petugas Humas harus mengetahui bentuk-bentuk masyarakat yang dihadapinya.

Pada dasarnya menciptakan dan membina hubungan kerja yang harmonis antara pimpinan dan karyawan merupakan tugas seorang pejabat Humas dalam kantor tersebut, terciptanya komunikasi yang baik dalam suatu perusahaan akan mampu menciptakan suasana kerja yang menyenangkan bagi para karyawan, sehingga dalam diri karyawan akan timbul semangat dan kepuasan kerja.

Keberadaan hubungan masyarakat dalam sebuah perusahaan seperti Dinas Perhubungan adalah sangat bermanfaat. Sukses kegiatan sebuah perusahaan tidak hanya tergantung pada kualitas jasa yang dihasilkan, tetapi banyak tergantung pada hubungan antara pimpinan perusahaan dengan para karyawan sekitarnya.

Berdasarkan uraian tersebut di atas menimbulkan pertanyaan terkait dengan kegiatan kehumasan bahwa. Bagaimana Aktivitas Humas Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar, dan juga adanya kenyataan bahwa untuk membina hubungan kerja yang harmonis antara sesama pegawai yang terkait dalam perusahaan tersebut tidak lepas dari tanggung jawab pelaksanaan tugas Humas. Maka oleh penulis mengangkat topik yang berjudul: **"AKTIVITAS HUMAS DALAM MEMBINA HUBUNGAN HARMONIS ANTAR SESAMA PEGAWAI DI KANTOR DINAS PERHUBUNGAN KOTA MAKASSAR"**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan untuk melihat bagaimana Aktivitas Humas yang dilakukan oleh Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar, maka penulis memberikan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana aktivitas Humas dalam membina hubungan harmonis antar sesama pegawai di Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar?
2. Faktor-faktor apa yang menunjang dan menghambat aktivitas Humas dalam membina hubungan harmonis antar sesama pegawai di Kantor Dinas Perhubungan Kantor Kota Makassar?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui aktivitas Humas dalam membina hubungan harmonis antar sesama pegawai di Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menunjang dan menghambat aktivitas Humas dalam membina hubungan harmonis antar sesama pegawai di Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar.

2. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan di bidang

ilmu komunikasi pada khususnya.

- b. Sebagai bahan rujukan bagi mahasiswa yang ingin mengadakan penelitian serupa.

2. Secara Praktis

- a. Sebagai bahan masukan bagi pihak-pihak terkait dalam hal ini pimpinan dan karyawan.
- b. Sebagai bahan masukan bagi Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar dalam membina hubungan kerja harmonis dengan menjalankan tugas dan fungsi masing-masing.

D. Kerangka Konseptual

Dalam pengertian sehari-hari, publik relations dikenal istilah Humas, yaitu suatu bagian atau departemen dalam suatu perusahaan atau organisasi yang bertujuan untuk memelihara dan mengembangkan suatu situasi dan kondisi masyarakat untuk sampai pada titik optimal guna menciptakan dan meningkatkan seluruh citra, identitas, reputasi dan integrasi perusahaan dalam menjamin eksistennya ditengah-tengah masyarakat.

Sebagai bagian integral dari sebuah organisasi atau perusahaan, humas memiliki peran yang sangat penting dan strategis. terciptanya hubungan kerja yang harmonis dalam perusahaan sangat ditentukan oleh kemampuan Humas perusahaan bersangkutan dalam mengelola arus informasi dan komunikasi, baik dari kariawan maupun atasan.

Humas sebagai pola penalaran manajemen, melakukan fungsinya dengan berupaya menciptakan kelayakan situasi dan kondisi lingkungan publiknya guna mendapatkan kesinambungan pekerjaan. Dengan demikian, pada prinsipnya bahwa dalam pelaksanaan fungsi Humas melekat 2 (dua) aspek yang mutlak harus ada, yaitu :

- a. Internal (ke dalam), yakni orientasi kepada penciptaan iklim yang kondusif harmonis antara pimpinan dan karyawan, sehingga loyalitas dedikasi kepada perusahaan semakin meningkat.
- b. Eksternal (ke luar), merupakan orientasi terhadap pembentukan citra perusahaan yang baik, sehingga orang lain merasa ikut memiliki dan memelihara perusahaan tersebut.

Pada dasarnya, tujuan umum dari program kerja dan berbagai aktivitas publik relations atau Humas di lapangan adalah cara menciptakan hubungan yang harmonis antara organisasi/perusahaan yang diwakilinya dengan publiknya atau stakeholder sasaran yang terkait.

Publik relations dalam sebuah perusahaan memegang peranan penting dalam membina hubungan yang baik dengan publiknya. Pada umumnya publik dalam publik relations terbagi menjadi dua, yaitu publik internal dan publik eksternal. Publik internal adalah orang-orang yang berada didalam perusahaan, organisasi, badan atau instansi sedangkan publik eksternal adalah orang-orang yang berada di luar perusahaan. Untuk dapat berdiri kokoh dan menghadapi persaingan yang semakin ketat, keberadaan publik internal sebagai otak dari

sebuah perusahaan akan sangat dibutuhkan.

Pada dasarnya, berhasil tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya, ditentukan oleh adanya kerjasama diantara anggota organisasi itu sendiri. Kerjasama yang baik diantara para anggota hanya dapat ditantukan oleh jalur komunikasi yang digunakan, dan jalur komunikasi yang baik hanya dapat terlaksana apabila aktivitas humas berfungsi sebagaimana mestinya.

Organisasi adalah salah satu alat dan teknik yang diharapkan oleh kelompok masyarakat dalam usaha mereka untuk mencapai tujuan bersama, oleh karena itu maka organisasi juga harus disusun agar komunikasi antar anggota menjadi lebih efektif.

Teori hubungan manusia memandang komponen manusia sangat penting dalam organisasi sehingga menekankan pada pentingnya hubungan sosial antar individu dalam suatu organisasi (Muhammad, 1995 : 128). Teori ini juga sejalan dengan teori komunikasi organisasi yang menyatakan bahwa para pegawai secara individual dalam suatu organisasi merupakan manusia yang berpartisipasi aktif dalam *setting* sosialnya (Pace, 1998 : 79-80).

Organisasi yang menganut konsep dasar sesuai dengan teori di atas, memiliki kemungkinan aktivitas humas yang beragam. Aktivitas humas pada dasarnya merupakan pencerminan dari tugas masing-masing komponen. Komunikasi dalam hal ini berfungsi menciptakan kebersamaan atau pemikiran bersama. Adanya keinginan bersama menunjukkan bahwa dalam komunikasi terjadi *feedback* atau umpan balik. Komunikasi akan menjadi efektif dan efisien

apabila ada umpan balik dari penerima.

Komunikasi organisasi dalam suatu lembaga dimaksudkan untuk menciptakan dan membina hubungan kerjasama yang harmonis demi tujuan yang diharapkan bagi perusahaan yang terkait. Tujuan organisasi hanya dapat tercapai apabila komunikasi dalam sebuah organisasi sehat, dalam artian sifat dan mutu hubungan antar individu yang terdapat didalamnya berlangsung dengan baik.

Suatu organisasi yang sehat mempunyai 3 (tiga) ciri penting, yaitu dapat memadukan tujuan individu dan tujuan organisasi secara efektif, kemampuan individu dan organisasi yang baik dalam memecahkan masalah, serta adanya suasana yang mendorong individu dan keorganisasian

Setiap pelaksanaan tugas humas, senantiasa dikaitkan dengan upaya pencapaian tujuan. Sebab pada dasarnya adalah suatu upaya konkrit dari kegiatan untuk mewujudkan tujuan atau fungsinya. Dengan demikian, tujuan atau fungsi menjadi sasaran dari tugas, dan bukan sebaliknya.

Tugas pokok Humas dalam suatu organisasi atau perusahaan yaitu sebagai komunikator untuk mencapai tujuan dan sarana bagi organisasi atau perusahaan yang bersangkutan dan menciptakan citra suatu opini masyarakat yang menguntungkan. Secara garis besar humas mempunyai pesan ganda yaitu fungsi keluar yakni berupaya memberikan informasi atau pesan-pesan sesuai dengan tujuan dan kebijaksanaan organisasi atau perusahaan kepada masyarakat sebagai khalayak sasaran. Dan fungsi kedalam yakni menyerap reaksi, aspirasi khalayak kemudian diserasikan dengan kepentingan perusahaan atau tujuan

bersama.

Oleh karenanya, tugas selaku humas, haruslah merupakan pelaksanaan kegiatan dan pekerjaan humas, guna mencapai tujuannya. Ini berarti, fungsi humas telah digariskan pimpinan lembaga tidak mungkin dapat dicapai tanpa pelaksanaan kegiatan dalam pekerjaannya.

Aktivitas pada hakikatnya adalah kegiatan sehari-hari yang terencana untuk melaksanakan suatu program dengan mempertimbangkan situasi dan kondisi yang mungkin dihadapi untuk mencapai suatu tujuan. Akan tetapi, untuk mencapai tujuan tersebut, aktivitas tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah saja, melainkan harus mampu menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya.

Pelaksanaan tugas hubungan masyarakat harus dapat dipahami dan dapat dibedakan dari pelaksanaan lainnya. Humas dapat diketahui berfungsi atau tidak pada suatu organisasi atau perusahaan dilihat ada tidaknya kegiatan yang menunjukkan ciri-ciri Humas sebagai berikut :

1. Humas adalah kegiatan komunikasi dalam suatu organisasi yang berlangsung dua arah secara timbal balik.
2. Humas merupakan penunjang tercapainya tujuan yang ditetapkan oleh manajemen suatu organisasi.
3. Publik yang menjadi sasaran kegiatan Humas adalah publik intern dan publik ekstern.
4. Operasional Humas adalah membina hubungan yang harmonis antara

organisasi dengan publiknya dan mencegah rintangan psikologis, baik yang timbul dari petugas organisasi maupun dari petugas publik.

Pelaksanaan tugas humas tidak lepas dari terbinanya hubungan dengan komunikasi yang harmonis publiknya, yang mendukung dalam pencapaian tujuan organisasi. Berdasarkan uraian tersebut maka fungsi humas dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Menunjang kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan organisasi
2. Membina hubungan harmonis antara organisasi dengan publik baik intern maupun ekstern.
3. Melayani publik dan menasehati pimpinan perusahaan demi kepentingan umum.

Aktivitas hubungan masyarakat pada hakikatnya adalah kegiatan sehari-hari yang terencana untuk melaksanakan suatu program dengan mempertimbangkan situasi dan kondisi yang mungkin dihadapi untuk mencapai suatu tujuan.

Aktivitas adalah keseluruhan tindakan dalam mengambil suatu keputusan kondisional tentang tindakan dan status sosial yang akan dijalankan guna mencapai tujuan. Jadi dalam merumuskan aktivitas komunikasi yang harus disesuaikan dengan dan memperhitungkan kondisi dan khalayak. Itulah sebabnya maka langkah pertama yang diperlukan adalah mengenal khalayak dan sasaran. Kemudian berdasarkan pengenalan serta komunikasi yang dipilih, sesuai dengan situasi dan kondisi yang ada. Hal ini dimaksudkan selain agar menagkal kekuatan

pengaruh dari pesan-pesan yang berasal dari sumber (komunikator) lain.

Humas dapat menjadi penunjang manajemen dalam mencapai tujuan organisasi dengan komunikasi sebagai kegiatan utamanya. Assegaf (1980:31) menyebutkan bahwa hubungan masyarakat merupakan fungsi manajemen yang bertugas :

1. Menganalisa intern publik dan menetapkan sikap publik.
2. Menentukan dan menterjemahkan kebijaksanaan perusahaan dan organisasi.
3. Merumuskan program aksi untuk menciptakan penerimaan dan goodwill masyarakat terhadap perusahaan atau organisasi tadi.

Hubungan masyarakat juga bertujuan untuk membina hubungan yang baik dan rasa persaudaraan yang menciptakan suasana kerja harmonis, aman dan disiplin dengan memenuhi kebutuhan para sesama pegawai. Hal ini ditinjau oleh teori hubungan manusia dari Barnhard, Mayo, Roethlisberger dan Dichson dalam Arni Muhammad (1985 : 39-40).

"Pentingnya individu dan hubungan sosial dalam kehidupan organisasi, teori ini menyarankan strategi peningkatan dan penyempurnaan organisasi dengan meningkatkan kepuasan anggota organisasi dan menciptakan organisasi yang dapat membantu individu mengembangkan potensinya. Dengan meningkatkan kepuasan kerja dan mengarahkan aktualisasi diri pekerja, akan mempertinggi motivasi bekerja sehingga meningkat produksi organisasi".

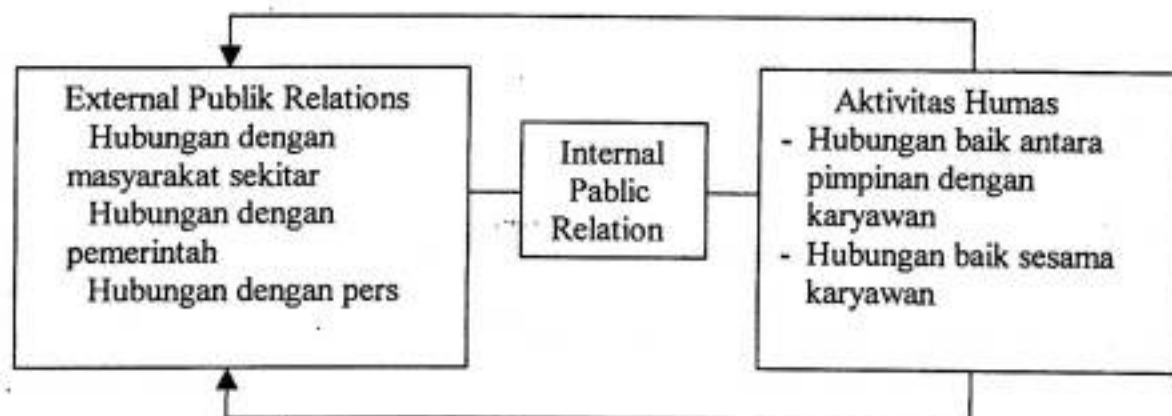
Dalam teori ini diungkapkan bahwa apabila kepuasan para karyawan dapat dipenuhi, mereka akan termotivasi untuk bekerja dengan lebih giat dan mengembangkan potensi diri masing-masing, yang pada akhirnya akan meningkatkan hasil organisasi itu sendiri.

International Public Relation Association (IPRA) dalam Adnan dan Cangara (1996:17) membuat definisi kerja hubungan masyarakat sebagai berikut:

"Hubungan masyarakat ialah suatu fungsi manajemen yang berlangsung secara terus menerus dan dirancang melalui organisasi-organisasi masyarakat, swasta, lembaga yang berusaha menjalin dan memelihara saling pengertian, simpati, serta dukungan dari siapa saja yang ada kaitanya dengan dirinya melalui informasi, termasuk memperbaiki peraturan-peraturan dan pernyataan-pernyataan yang dirancang untuk mencapai kerjasama serta pemecahan masalah secara efektif untuk kepentingan bersama."

Berdasarkan uraian diatas tersirat bahwa hubungan masyarakat disamping menciptakan dan membina hubungan yang harmonis ke dalam juga memelihara hubungan luar perusahaan, hal ini merupakan usaha yang baik agar kesan yang diperoleh terhadap perusahaan membawa dampak yang positif bagi masyarakat.

Dari uraian di atas, berikut ini penulis akan menggambarkan kerangka konseptual yang penulis gunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut :



Keterangan : Bagan Kerangka Konseptual

E. Definisi Operasional

1. Aktivitas :

Aktivitas adalah suatu usaha atau kegiatan kerja yang dilakukan atau dilaksanakan dalam setiap bagian dalam suatu organisasi atau perusahaan yang dilakukan untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.

2. Hubungan Masyarakat :

Humas adalah kegiatan membina dan memelihara hubungan yang menyenangkan bagi organisasi atau perusahaan. Dalam melaksanakan pekerjaan yang bermanfaat, baik untuk kepentingan organisasi maupun untuk kepentingan masyarakat.

3. Hubungan Harmonis :

Hubungan harmonis yaitu suatu situasi dan kondisi dimana komunikasi dalam organisasi dapat berlangsung secara terbuka dan terjadinya saling pengertian antara setiap pimpinan dan karyawan atau pegawai perusahaan yang dapat meningkatkan motivasi kerja.

4. Hubungan Harmonis Antara Sesama Karyawan :

Hubungan Harmonis Antar sesama pegawai pada dasarnya dalam bekerja terjalin hubungan yang menyenangkan antara yang satu dengan yang lainnya. Dengan membina hubungan kerja yang maksimal, maka dapat meningkatkan gairah untuk bekerja.

5. Internal Humas :

Internal Humas adalah semua kegiatan hubungan masyarakat yang dilaksanakan oleh Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar yang sasaran khalayaknya ditujukan kepada kalangan internal perusahaan seperti karyawan, unsur pimpinan dan lain-lain.

6. Pegawai atau karyawan :

Seseorang atau para pelaku yang bekerja didalam Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar.

F. Metode Penelitian

a. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar selama kurang lebih 2 (dua) bulan, mulai dari bulan Januari - Februari 2007.

b. Tipe Penelitian

Sesuai dengan permasalahan dan tujuan permasalahan, maka penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif - Kualitatif, yaitu penulis berusaha memberikan gambaran bagaimana aktivitas humas yang terjadi di Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar.

c. Tehnik Pengumpulan Data

Tehnik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh penulis secara langsung dari lokasi penelitian yang merupakan acuan utama dalam penelitian ini.

Adapun data primer tersebut terbagi dalam 2 jenis, yaitu :

- ❖ Observasi, yaitu penulis melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang akan diteliti yang ada pada lokasi penelitian.
- ❖ Wawancara yaitu pengumpulan data dengan mengadakan wawancara secara langsung kepada beberapa informan yang dianggap mengetahui permasalahan yang diteliti.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh penulis melalui penelitian kepustakaan dengan membaca beberapa literatur-literatur yang memiliki hubungan dengan penelitian ini

d. Informan

Informan di sini adalah orang-orang yang mengalami dan terlibat langsung dalam melakukan penelitian pada Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar adalah sebagai berikut :

- ❖ Kepala Dinas Perhubungan
- ❖ Kepala Humas
- ❖ Karyawan biasa

e. Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *deskriptif kualitatif*, yaitu dengan menguraikan data yang terkumpul dilapangan untuk memberikan gambaran tentang permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Hubungan Masyarakat

Berbicara mengenai Hubungan Masyarakat atau Public Relation, dilihat dari sudut etimologi kita, maka peristilahan Public Relations merupakan gabungan dari dua perkataan yaitu Public dan Relations. Perkataan public merupakan pinjaman istilah dari ilmu sosiologi yang berarti sekelompok individu yang terkait dalam suatu masalah. Sedangkan istilah Relations pada hakikatnya dimaksudkan dengan kegiatan membentuk suatu pertalian relasi atau menjalin hubungan satu sama lain.

Sedangkan Hubungan Masyarakat yang sering disingkat Humas merupakan metode komunikasi yang meliputi berbagai tehnik komunikasi dalam kegiatannya terdapat suatu upaya menciptakan hubungan-hubungan, menanamkan pengertian, mempengaruhi dan membina kepercayaan antara organisasi/perusahaan dengan publiknya dengan kata lain bahwa membentuk suatu opini publik yang favourable.

Dalam lingkup kegiatan tersebut, Hubungan Masyarakat banyak menyangkut individu baik intern maupun ekstern dan kesemuanya tidak ada yang terabaikan di dalam mencapai tujuan organisasi/perusahaan. Secara teoritis Hubungan Masyarakat mempunyai pengertian sebagai salah satu ilmu komunikasi praktis, yaitu penerapan ilmu komunikasi dalam suatu organisasi

atau perusahaan. Dalam melaksanakan fungsi manajemen. Jadi bahwa tampak Hubungan Masyarakat bukan sebagai alat manajemen yang dapat dihilangkan atau dipindahkan, akan tetapi Hubungan Masyarakat merupakan suatu kesatuan dengan manajemen yang tidak dapat dipisahkan.

Humas merupakan fungsi dari unsur pimpinan yang bersifat menunjang pembentukan suatu kebijaksanaan serta operasionalisasi. Fungsinya menumbuhkan hubungan baik antara anggota-anggota masyarakat di luar organisasi atau perusahaan, guna memberikan pengertian, menumbuhkan motivasi dan partisipasi.

Dengan demikian sasaran suatu kegiatan Public Relation dan suatu organisasi bukan saja orang-orang di luar organisasi yang berkepentingan dengan organisasi itu, tetapi juga orang-orang yang berada dalam organisasi yang bersangkutan.

Dalam ilmu pengetahuan Public Relations, orang-orang di luar organisasi tersebut adalah publik ekstern dan mereka yang ada di dalam organisasi antara lain karyawan dinamakan publik intern. Hubungan dengan publik tersebut dilakukan dengan komunikasi yang meliputi berbagai jenis dan tehnik untuk di pilih mana yang paling efektif.

Untuk mendapatkan gambaran dengan jelas mengenai Hubungan Masyarakat, maka berikut ini akan di kemukakan pengertian Hubungan Masyarakat dari beberapa ahli sebagai berikut :

Bonar (1981 : 17) mengatakan bahwa :

“Hubungan Masyarakat yaitu menjalankan usaha-usaha untuk mencapai hubungan yang harmonis antara sesuatu badan atau organisasi dengan masyarakat dilingkungannya”

Selanjutnya Djajadiatma (1989:9) memberikan pengertian Hubungan Masyarakat sebagai berikut :

Hubungan Masyarakat adalah kegiatan atau tanggung jawab pimpinan sesuatu badan atau organisasi, lembaga dan pemberian informasinya serata usaha penilaian dan pengalaman sikap dan pendapat masyarakat yang dilayaninya guna mendapatkan pengertian, kepercayaan dan dukungan positif masyarakat demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan serta terpelihara dan terpenuhinya kepentingan umum.

Dari pengertian tersebut di atas, dapat diketahui bahwa Hubungan Masyarakat bukanlah kegiatan publisitas atau propaganda akan tetapi lebih jauh dari pada itu yakni menarik dukungan dari masyarakat serta memberikan dukungan terhadap pimpinan demi tercapainya tujuan organisasi. Oleh karena itu, Hubungan Masyarakat adalah kegiatan komunikasi antara suatu lembaga dengan publiknya atau sebaliknya dan komunikasi terhadap anggota lembaga itu sendiri dimana dalam kegiatan komunikasi tersebut disampaikan informasi-informasi sehingga tercipta suatu hubungan yang harmonis dan mendapat dukungan publiknya.

Hubungan Masyarakat mempunyai pengertian yaitu yang dikenal sebagai tehnik komunikasi dan metode komunikasi.

1. Hubungan Masyarakat Sebagai Tehnik Komunikasi

Dari uraian di atas telah ditegaskan bahwa Hubungan Masyarakat itu merupakan kegiatan melaksanakan hubungan dengan publik, maupun publik luar

maupun publik di dalam organisasi dengan jalan berkomunikasi. Komunikasi yang dilakukan tersebut tidak sembarangan, melainkan dengan cara-cara disertai seni-seni komunikasi tertentu yang merupakan objek studi ilmu komunikasi.

Sesuatu penting dalam pengertian ini adalah bahwa Humas merupakan tugas semua pimpinan organisasi, apakah organisasi itu berbentuk jawatan, perusahaan dan lain sebagainya yang memiliki publik sebagai sasaran kegiatan. Dengan demikian dalam sebuah organisasi yang tidak dilengkapi bagian Humas tidak berarti tidak ada kegiatan kehumasan. Terkadang pimpinan organisasi itu sendiri yang melakukan kegiatan Humas tersebut, jadi dapat ditegaskan bahwa pengertian Humas sebagai tehnik komunikasi adalah lebih ditekankan pada bagaimana keterampilan komunikasinya.

2. Hubungan Masyarakat Sebagai Metode Komunikasi

Hubungan masyarakat dikatakan sebagai metode komunikasi bila Humas tersebut merupakan suatu lembaga Humas sebagai lembaga umumnya hanya terdapat pada organisasi yang besar, karena kegiatan komunikasi dengan publik tidak memungkinkan untuk dilakukan oleh pimpinan organisasi itu sendiri.

Telah dijelaskan bahwa kegiatan Humas harus dilakukan oleh pimpinan organisasi itu sendiri. Akan tetapi oleh karena publik yang menjadi sasaran terlalu banyak jumlahnya, baik publik ekstern maupun publik intern, maka dibentuklah sesuatu bagian khusus untuk melaksanakan kegiatan itu, dengan nama bagian Humas, seksi Humas, biro Humas, atau masih banyak lagi istilah lain selain dengan struktur organisasi yang bersangkutan. Jadi tehnik-tehnik

komunikasi yang sebenarnya dilakukan oleh pimpinan organisasi kini dilembagakan dengan seseorang yang ditugaskan untuk memelainya dan lazim disebut dengan kepala Hubungan Masyarakat atau disingkat kehumas. Dalam hubungan ini, kehumas bertugas mengkonsepsikan, merencanakan, dan mengkoordinasikan kegiatan komunikasi secara metodologis dan sistematis untuk di operasikan secara efektif. Oleh karena kegiatan yang dilakukan kehumas itu sangat luas, maka diperlukan metode komunikasi secara khusus. Atas dasar kenyataan itulah, maka Humas dapat dikatakan sebagai metode komunikasi.

Jadi dapat di katakan bahwa Hubungan Masyarakat merupakan suatu usaha yang sadar untuk mempengaruhi orang terutama melalui komunikasi, guna berpikir baik terhadap organisasi, menghargainya dan ikut simpati bersamanya jika mendapat tantangan dan kesukaran-kesukaran.

Dalam konsep dasar Humas perlu ditegaskan adanya mekanisme kerja yang berbentuk uraian yang jelas, sehingga antara satu dengan yang lainnya dapat berkomunikasi dengan tepat. Jadi jelas bahwa untuk mengkomunikasikan Hubungan Masyarakat, maka diperlukan suatu metode atau alat komunikasi sebagai mediana guna mencapai suatu tujuan komunikasi dengan baik dengan arti bahwa pesan-pesan yang disampaikan oleh Humas dapat sampai kepada kelompok sasaran pendengar dengan tepat waktu dan tepat sasaran.

Dengan demikian Hubungan Masyarakat adalah kegiatan komunikasi antara satu lembaga dengan publiknya atau sebaliknya dan komunikasi terhadap anggota lembaga itu sendiri di mana dalam kegiatan komunikasi tersebut

disampaikan informasi sehingga tercipta suatu hubungan yang harmonis dan mendapat dukungan dari publiknya.

Dari definisi-definisi atau uraian yang telah dikemukakan diatas jelaslah bahwa Publik Relation atau Humas adalah :

- Suatu usaha, suatu kegiatan untuk mengadakan hubungan dengan masyarakat dari suatu badan atau organisasi secara sadar dan sistematis.
- Bertugas memberikan penerangan yang secukupnya dan selengkap-lengkapya kepada publik dan meneliti serta menghargai pendapat-pendapat, saran-saran dan sikap dari publik untuk dijadikan pedoman dan landasan kebijaksanaan dan tindakan yang akan diambil.
- Bertujuan untuk memperoleh pengertian, penerimaan, dukungan dan integrasi dengan publik.

B. Fungsi Hubungan Masyarakat

Hubungan masyarakat yang lazimnya di Indonesia disebut dengan Humas. Sesuai dengan namanya maka tujuan dari pada Hubungan Masyarakat ini secara umum adalah berusaha untuk menjalankan dan semakin maju dan semakin kompleks tersebut, di samping tujuannya juga turut meningkatkan pelaksanaan tugas pemerintah dalam mencapai tujuan organisasi.

Fungsi Hubungan Masyarakat yang digambarkan secara keseluruhan yaitu menjalankan tugas penerangan dalam lembaga, organisasi atau jajaran masing-masing. Humas sebagai wahana komunikasi berperan secara intern atau



ke dalam, secara ekstern atau ke luar. Secara intern atau kedalam, yaitu berusaha menyelenggarakan komunikasi ke dalam tubuh organisasi yang meliputi pimpinan, karyawan atau anggota. Fungsi secara eksternal yaitu memberikan informasi dan menyerap pendapat dari masyarakat atau lingkungan. Pelaksanaan komunikasi secara internal dan eksternal pada lembaga atau organisasi berfungsi menyaring informasi yang dibutuhkan oleh khalayak. Mengelola dan menyaring masukan dari luar menyelenggarakan komunikasi yang sehat kepada khalayak. Sehingga mereka mendukung dan menyetujui apa yang diharapkan. Komunikasi sebagai jembatan yang menjembatani cita-cita dan aspirasi dengan masyarakat secara timbal balik yang merupakan fungsi komunikasi. Aspirasi dan cita-cita masyarakat yang diterima dengan sendirinya ia merasa ikut berperan serta dan mendapat dukungan dan dorongan dari masyarakat. Pada pelaksanaan tugas dan perannya (komunikasi) menggunakan perangkat dan piranti keras yang dimiliki oleh organisasi dan juga dalam masyarakat.

Untuk itu dalam mencapai hubungan yang harmonis teranglah, suatu badan perusahaan atau jawatan mengaktifkan hubungan masyarakat dengan teratur dan sistematis, serta memperhitungkan pendapat-pendapat umum dari berbagai golongan atau badan-badan lain.

Hubungan Masyarakat mencakup berbagai macam hubungan atau relations yang semuanya bertujuan untuk mencapai hubungan yang harmonis antara badan-badan yang menjalankan hubungan-hubungan itu, hubungan-hubungan itu terdiri atas hubungan-hubungan yaitu :

- Hubungan karyawan atau employe relations yang mengatur hubungan khusus antara manajemen dan pekerja, agar selalu dalam keadaan baik, hubungan karyawan mengusahakan dengan berbagai macam usaha dan program-program untuk mencapai understanding, kepercayaan, atau membantu dan kerjasama yang baik.
- Hubungan golongan atau community relations yang mengatur hubungan antara manajemen perusahaan dengan golongan-golongan dalam masyarakat yang ada urusannya dengan perusahaan tersebut.
- Hubungan langganan atau costumer relations yang mengatur hubungan antara perusahaan dan langganan dan calon langganan.
- Hubungan industri atau industri relation yang mengatur hubungan antara perusahaan dan serikat-serikat baru terutama dalam pabrik-pabrik.
- Hubungan pers atau pres relation mengusahakan hubungan bersahabat antara suatu perusahaan dengan pers. Yang dimaksud pers adalah surat surat kabar dan majalah-majalah. Prinsip yang harus dipegang pers ialah pemberian yang jujur. teguh dalam hubungan
- Hubungan pemerintah atau goferment relations yang mengurus hubungan dengan instansi pemerintah yang bersangkutan dengan soal-soal perusahaan.
- Hubungan internasional atau internasional relations yang mengatur hubungan secara internasional kepada negara-negara tetangga.

Melalui Hubungan Masyarakat, pemerintah menjelaskan tindakan-tindakan dan kebijaksanaan dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Penjelasan-

penjelasan ini dapat dilakukan oleh pemerintah melalui Dewan Perwakilan Rakyat, melalui siaran-siaran radio, melalui tulisan-tulisan dan pembicaraan dalam rapat-rapat yang diselenggarakan oleh pemerintah di daerah-daerah.

Hartono (1986 : 41) mengemukakan fungsi Hubungan Masyarakat yaitu :

Hubungan Masyarakat adalah fungsi manajemen dengan tugas melakukan penelitian terhadap pendapat, keinginan dan publik, melakukan usaha-usaha penerangan dan hubungan untuk mencapai pengertian, kepercayaan dan integrator dengan publik.

Sedangkan menurut Effendy (1989 : 59) memberikan pengertian fungsi Hubungan Masyarakat yaitu :

Hubungan Masyarakat adalah fungsi manajemen khas yang mendukung pembinaan dan pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dan publiknya, membantu opini publik, menetapkan dan menekankan tanggung jawab manajemen untuk melayani kepentingan umum serta komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana utama.

Dari kedua pendapat tersebut di atas, dapat diketahui bahwa fungsi Hubungan Masyarakat dalam suatu unit organisasi bukan saja mengadakan hubungan antara organisasi dan masyarakat di lingkungannya untuk mendapatkan dukungan dan keparcayaan atas segala usaha yang dilaksanakan tetapi juga pelayanan serta mencari data, informasi yang diperlukan oleh pimpinan dalam membuat suatu keputusan maupun dalam pelaksanaannya.

Assegaf (1980 : 12) menyebutkan bahwan Hubungan Masyarakat bertugas :

1. Menganalisa intern publik dan menetapkan sikap publik.
2. Menentukan dan menerjemahkan kebijaksanaan perusahaan atau organisasi dan.
3. Merumuskan program aksi untuk menciptakan penerimaan dan good will masyarakat terhadap perusahaan atau organisasi tadi.

Pengertian di atas menunjukkan bahwa Hubungan Masyarakat, mempunyai fungsi ganda, yaitu tidak saja kepada masyarakat umum yang berada di luar organisasi akan tetapi juga anggota organisasi itu sendiri, yaitu memelihara komunikasi yang baik dan menitikberatkan moral dan tingkah laku yang baik.

Mengabdikan kepada kepentingan umum dalam arti melayani publik, kepentingan umum yang membutuhkan informasi dari pada organisasi yang bersangkutan ataupun demi kepentingan riset atau penelitian.

Paham melaksanakan komunikasi dalam melayani publik, para petugas biasanya menepati ruangan yang letaknya strategis sebagai kantornya. Ini dimaksudkan untuk memudahkan komunikasi, baik komunikasi vertikal, horizontal maupun komunikasi eksternal.

Untuk menggalakkan fungsi Humas tersebut dalam suatu perusahaan maka ada beberapa cara atau jenis pelayanan yang sifatnya mendasar yang harus dipraktekkan, yang mana telah dikemukakan oleh Charles H. Prout mengatakan adanya empat jenis pelayanan dasar yang dipraktekkan yaitu :

1. Nasehat

Nasehat perlu diberikan oleh Humas mengenai segala sesuatu yang berkaitan dengan kehumasan, baik pada manajemen perusahaan, maupun kepada manajemen biro atau bagian-bagian lain. Oleh karena Humas itu merupakan fungsi staff maka nasehat yang disampaikan kepada manajer perusahaan tidak menyangkut kebijakan dan keputusan perusahaan yang mendasar melainkan hal yang berkaitan dengan operasionalisasi ketika suatu masalah di sumpai.

2. Pelayanan Komunikasi

Pelayanan komunikasi memang merupakan tugas Humas. Yang dikomunikasikan ialah informasi mengenai perusahaan dan segala kegiatannya kepada berbagai publik yang berkepentingan melalui media yang tepat.

3. Pengkajian Humas

Jika pelayanan komunikasi merupakan penyebaran informasi dari dalam keluar, pengkajian Humas merupakan komunikasi dari luar ke dalam dengan lain perkataan, penelaahan terhadap opini publik yang berpengaruh kepada perusahaan. Hal ini bukan saja yang menyangkut peristiwa-peristiwa dalam bentuk tekanan-tekanan yang bersifat sosial politik, tetapi juga undang-undang dan peraturan-peraturan pemerintah yang berkaitan dengan dan berpengaruh kepada perusahaan.

4. Promosi Humas

Dalam perusahaan kegiatan promosi yang dilaksanakan oleh Humas amat menunjang upaya pencapaian tujuan, tentunya dalam peningkatan produksi, yang pada gilirannya berupa keuntungan finansial.

Pada kegiatan ini para kahumas diuji kemampuannya terutama kreatifitas dalam mengembangkan goodwill publik pada perusahaan. Pada aspek Humas inilah akan dapat diketahui sejumlah mana derajat penguasaan kehumasan yang dimiliki para pengelolanya, sebab jenis-jenis publik yang menjadi sasaran misalnya para pelanggan, pemegang saham, komunitas, masyarakat sekitar, media masa, dan lain-lain, memerlukan tehnik khusus untuk menghadapinya.

Keempat jenis pelayanan dasar kegiatan Humas perusahaan inilah yang perlu ditangani secara konseptual dan dilandasi teori komunikasi dan teori manajemen secara terpadu. Fungsi-fungsi tersebut di atas mutlak di perlukan bagi setiap organisasi atau lembaga atau perusahaan dalam rangka melaksanakan kegiatannya dengan lancar dan tertib untuk mencapai tujuan yang dikehendaki. Dengan demikian, maka disinilah pentingnya kadudukan Humas atau Public Relation dalam memelihara fungsinya.

1. Hubungan Keluar (Eksternal Relations)

Bagi suatu organisasi, baik organisasi yang bersifat bisnis maupun non bisnis berhubungan langsung dengan masyarakat merupakan suatu keharusan yang mutlak. Sesuai dengan sifatnya dalam masyarakat modern tidak akan komunikasi bagi seseorang individu atau sesuatu badan bisa hidup menyendiri.

Masing-masing akan saling membutuhkan satu sama lain, seperti halnya dengan organisasi dengan Hubungan Masyarakat pada Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar, tidak akan bisa berbuat apa-apa tanpa adanya masukan yang dibutuhkan untuk pembuatan keputusan atau kebijaksanaan.

Oleh karena itu, harus ada hubungan dengan masyarakat maupun dengan instansi jawatan yang ada di lingkungan organisasi Hubungan Masyarakat Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar.

Abdurrahman (1985 : 38) mengemukakan bahwa :

“Tujuan eksternal Publik Relation adalah untuk mengeratkan hubungan orang-orang diluar badan atau instansi hingga terbentuknya, opini yang favorable terhadap badan itu. Pengertian ini menitikberatkan tugas penting eksternal Publik Relation yaitu mengadakan komunikasi yang efektif di mana sifatnya informatif dan persuasif yang ditujukan kepada publik di luar organisasi itu sendiri.

Dari uraian di atas, dapat diketahui bahwa kegiatan-kegiatan eksternal Publik Relation adalah kegiatan yang dilakukan oleh petugas Hubungan Masyarakat untuk memberikan informasi dan data tentang, kebijakan pimpinan dalam menyelenggarakan pemerintahan umum guna mewujudkan tujuan negara atau sebaliknya yaitu mengumpulkan data, fakta dan informasi demi kepentingan perencanaan dalam merumuskan suatu kebijaksanaan yang akan di ambil oleh pimpinan.

2. Hubungan Ke Dalam (Internal Relation)

Suatu organisasi seperti halnya bagian Hubungan Masyarakat Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar sudah tentu suasana di dalam organisasi ini menjadi target internal Publik Relation, terutama suasana diantara para

pegawainya yang mempunyai hubungan langsung dengan penyelenggara pemerintah, pembangunan dalam mewujudkan tujuan negara.

Kegiatan Public Relation ke dalam ini dilakukan untuk memupuk adanya suasana yang menyenangkan di antara pegawai, komunikasi antara bawahan dan pimpinan terjalin dengan akrab, dan tidak kaku serta masing-masing meyakini rasa tanggung jawab dan kewajibannya terhadap organisasi.

Dengan kesadaran dan keyakinan tersebut, diharapkan timbulnya gairah kerja dari para pegawainya. Keadaan demikian dapat diciptakan apabila pimpinan selalu memperhatikan para pegawainya baik dari ekonomi, sosial maupun dari segi psikologinya. Sebaliknya bagi para pegawai diperlukan orang-orang yang memiliki sifat disiplin, penuh tanggung jawab baik itu terhadap atasan maupun sesamanya.

Agar tercipta suasana kekeluargaan ini, maka faktor komunikasi timbal balik penting sekali untuk dilaksanakan Susanto (1986:135) mengemukakan bahwa komunikasi adalah :

“Merupakan suatu kegiatan usaha untuk menyampaikan kepada orang lain yang menjadi pikiran harapan dan pengalamannya. Dengan demikian apa yang disampaikan menjadi milik bersama”.

Dengan adanya unsur komunikasi dua arah Public Relation, terutama dalam kaitanya dengan bagian Humas pada Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar, di mana fungsi Hubungan Masyarakat, maka komunikasi dua arah ini baik komunikasi antara pimpinan dengan bawahan (Downward Communication) atau sebaliknya antara bawahan dengan pimpinan (Upward Communication),

hubungan antara bagian-bagian organisasi maupun hubungan antara organisasi Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar dengan masyarakat atau dengan instansi dinas jawatan dilingkungan kerjanya atau sebaliknya adalah sangat penting.

Oleh karena itu, komunikasi yang dilaksanakan harus bersifat informatif dan persuasif. Hal ini dapat dilaksanakan dengan jalan memberi dan meminta bahan kepada para pegawai, baik secara tertulis maupun lisan. Untuk tujuan tersebut Arifin (1982 : 15) dapat digunakan : bahwa pedoman tentang kepegawaian, produksi, tata tertib, kesejahteraan pegawai dan sebagainya.

- a. Laporan tahunan
- b. Surat bulanan terhadap para pegawai
- c. Mengadakan papan pengumuman untuk menginformasikan hal-hal yang menarik
- d. Diadakan rapat kontinyu
- e. Majalah pegawai
- f. Mengadakan kursus-kursus untuk kemajuan pegawai.

Dari uraian tersebut di atas dapat diketahui bahwa kegiatan hubungan masyarakat yang dilakukan ke dalam, yang dilakukan petugas hubungan masyarakat dimaksudkan untuk menjalin hubungan yang harmonis di antara para pegawai agar tekun dalam bekerja.

C. Aktivitas Hubungan Masyarakat

Fungsi sentral Humas adalah menunjang manajemen dalam mencapai tujuan organisasi dengan komunikasi sebagai kegiatan utamanya. Publik intern dan ekstern yang menjadi sasaran Humas itu sangat kompleks dan manajemen organisasi yang didukungnya sangat rumit, sehingga untuk menanganinya secara efisien dan efektif, Hubungan Masyarakat harus melakukannya secara sistematis.

Perlunya aktivitas Humas dilakukan secara sistematis ialah karena tugas yang harus dilaksanakan sangat banyak sehingga sering terjadi pekerjaan menjadi tertumpuk dan saling tumpah tindih. Adapun aktivitas Hubungan Masyarakat seperti yang dikemukakan oleh Bone (1988 : 48) sebagai berikut :

1. Fact finding (Pegumpulan Data)

Fact finding adalah kegiatan pencarian fakta dari pengumpulan data tentang situasi dan pendapat masyarakat sekitarnya dapat menunjang dan menghambat program dan kegiatan organisasi. Pada tahap *Fact Finding* ini, organisasi atau perusahaan akan meneliti pendapat-pendapat umum yang tersebar tentang dirinya. Hasil dari pendapat-pendapat ini merupakan evaluasi terhadap output suatu organisasi serta bagaimana input itu dilaksanakan.

Penelitian dalam Humas terbagi dalam dua jenis yaitu penelitian opini dan penelitian motivasi. Penelitian opini adalah aktivitas untuk menyelidiki pendapat yang berbeda mengenai suatu masalah.

Widjaya (1986 : 61) mendefinisikan penelitian opini sebagai berikut :

“Upaya untuk menelaah secara kuantitatif maupun kualitatif, sikap publik terhadap sebuah perusahaan dagang, industri atau organisasi lainnya dan terhadap kebijaksanaannya, persoalannya, pelayanannya atau produksinya”

Pengertian tersebut di atas cenderung lebih cocok untuk hubungan masyarakat dari berbagai jenis organisasi. Istilah sikap dari pengertian di atas tersebut diartikan sebagai opini, sebab opini adalah pengekspresian sikap yang ada di hati publik. Sedangkan penelitian motivasi merupakan kegiatan mencari, menghimpun dan mengelola data faktual mengenal kebutuhan dan keinginan publik.

2. Planning (perencanaan)

Pada tahap perencanaan yang merupakan kelanjutan dari penelitian dan pengumpulan data dan fakta, petugas Hubungan Masyarakat merumuskan pesan yang akan dikomunikasikan terhadap publik. Juga perlu dipikirkan agar pesan tersebut dapat mencapai publik dengan sebaik-baiknya. Jadi hal tersebut merupakan masalah tehnik komunikasi.

Perencanaan dalam kaitannya dengan komunikasi adalah perencanaan yang sekaligus mengarahkan komunikasi dalam intinya bahwa informasi dapat diolah sebagai suatu komuniti, sebagai suatu modal. Untuk komoditi dapat dapat tersebar dengan luas, dan perlu diperhatikan unsur keberadaannya dan distribusi sebagai suatu perencanaan strategi komunikasi.

Dalam perencanaan ini, para petugas Hubungan Masyarakat perlu untuk mempunyai kemampuan untuk menghubungkan masalah-masalah politik, sosial

dan ekonomi dengan masalah manajemen organisasi, agar dalam pelaksanaan kegiatan komunikasi nantinya persoalan-persoalan yang menghambat tercapainya tujuan suatu organisasi akan dapat diatasi dengan sebaik mungkin.

Pada tahap perencanaan itu selain diusahakan langkah-langkah penyesuaian dengan pendapat umum sekaligus dilakukan kegiatannya. Berarti program kegiatan yang akan diadakan pada masa berikutnya, haruslah bersifat riil, dalam arti sebatas kemampuan yang ada untuk melaksanakannya. Tidak terlalu ideal jika memang diyakini ketidak mampuan pelaksanaannya. Bersifat rasional karena memang sesuai dengan hak dan kewajiban yang harus dilakukan dengan komunikator. Pada tahap perencanaan ini, kemampuan memperoleh organisasi yang bersangkutan, akan merupakan faktor yang tidak kalah pentingnya untuk menentukan berhasil tidaknya pendekatan tehnik komunikator terhadap masyarakat. Karena itu perencanaan harus diantisipasi sedemikian rupa.

Tahap perencanaan dalam proses komunikasi, menentukan sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya apakah mampu diwujudkan atau tidak tahap perencanaan ini membuktikan sebatas apa proses komunikasi telah mendapatkan informasi, fakta dan data yang diperleh melalui kegiatan penelitian sebelumnya.

Hasil analisa dari penelitian yang dilaksanakan sebelumnya, menjadi bahan utama untuk perencanaan program kegiatan atau aksi-aksi pendekatan yang akan diselenggarakan sebelumnya. Perencanaan demikian tentu saja akan berkaitan erat dengan informasi, fakta dan data yang ada. Dengan demikian, pada

tahap ini sudah selayaknya dirumuskan secara mendalam segala sesuatu yang berkembang dengan proses komunikasi yang akan dilaksanakan, sesuai dengan aspirasi kelompok (masyarakat). Itu berarti pada tahap ini secara konkrit sebaiknya diadakan penyesuaian dengan pendapat, sikap serta penilaian masyarakat.

3. Communication (komunikasi)

Tahap ini adalah menjelaskan dan sekaligus mendranatisirkan informasi mengenai langkah-langkah yang akan dilakukan, sehingga mampu menimbulkan kesan-kesan yang secara efektif untuk dapat mempengaruhi bagi pihak-pihak yang dianggap penting dan berpotensi dalam upaya memberikan dukungan sepenuhnya : Here's what we did and why ? (Apa yang telah kita lakukan dan mengapa begitu).

Tujuan komunikasi hanya dapat tercapai melalui pelaksanaan kegiatan komunikasi harus dilandasi oleh hasil penelitian yang dilakukan pada penelitian awal. Tahap komunikasi yang disebut juga tahap action adalah tahap pelaksanaan kegiatan komunikasi itu sendiri.

Kegiatan komunikasi adalah pelaksanaan pekerjaan dan tugas rutin atau insidental, untuk mencapai tujuannya. Untuk mencapai hasil yang efektif maka tahap penelitian diperoleh informasi yang dipandang sesuai dengan kebutuhan komunikasi.

Tahap komunikasi atau action dalam lingkaran proses komunikasi merupakan rangkaian kegiatan nyata untuk menghubungkan lembaga dengan

masyarakat. Karena itu pelaksanaannya harus dilaksanakan sebaik mungkin.

Kegiatan-kegiatan yang ditempuh dalam proses komunikasi untuk mencapai tujuan komunikasi yang efektif adalah merupakan suatu sistem yang saling berkaitan antara satu dengan yang lain. Bahkan dalam perumusan strategi komunikasi dikenal adanya implementasi program, yaitu kegiatan-kegiatan yang perlu dianggap penting dalam mencapai sasaran komunikasi yang telah dirumuskan harus dijalankan/dilaksanakan.

Berdasarkan dengan hal itu, maka komunikator pada proses komunikasi dalam mengambil tindakan harus berdasarkan terhadap apa yang dirumuskan sebelumnya. Sehingga nampak dalam proses tersebut kegiatan yang harus dilaksanakan oleh komunikator, bukan berdasarkan atas apa yang akan dilaksanakan.

4. Evaluation (Evaluasi)

Setelah komunikasi dilaksanakan sesuai dengan rencana, maka suatu organisasi ingin mengetahui akibat dan pengaruh komunikasi tersebut terhadap publik. Hal ini penting sekali dalam rangka membina kegiatan Hubungan Masyarakat tersebut secara dinamis spiralistis.

Evaluasi ini berfungsi untuk mengkaji pelaksanaan suatu rencana yang terdiri dari program-program yang dalam penyusunannya ditunjang oleh hasil penelitian yang dilakukan secara seksama, pada tahap ini akan ditelaah, apakah rencana yang ditunjang oleh hasil penelitian itu dilaksanakan sebagaimana mestinya atau dengan perkataan lain, apakah pelaksanaan sesuai dengan rencana.

D. Struktur Humas

Mengingat pentingnya peranan Hubungan Masyarakat dalam suatu organisasi atau perusahaan, Humas sebagai fungsi manajemen sebagai jembatan komunikasi, dan menjalankan fungsi dan tugas penerangan dalam jajaran masing-masing. Humas berperan sebagai wahana komunikasi dalam suatu organisasi atau perusahaan.

Rene Welleh dan kawan-kawan dalam bukunya "*Sruktur Organisasi Modern*" memberikan definisi tentang struktur sebagai berikut :

"Struktur adalah sebagai konsep yang mencakup isi maupun bentuk sedemikian rupa sehingga keduanya terorganisir untuk tujuan estetis."

Dari definisi tersebut, maka struktur itu mencakup pola relasi antara bagian kelompok. Struktur merupakan susunan yang terorganisir dalam suatu lembaga atau instansi/perusahaan, juga merupakan suatu proses atau mekanisme kerja dalam mencapai suatu tujuan yang telah dirumuskan lebih awal.

Dengan fungsi dan peranan Hubungan Masyarakat yang begitu penting dalam pencapaian tujuan organisasi. Maka selayaknya dalam struktur organisasi biro atau staff Humas ditempatkan lebih dekat dari pimpinan, atau sekurang-kurangnya mempunyai hubungan langsung dengan pimpinan. Karena Humas menjalankan fungsi untuk menciptakan mekanisme komunikasi yang harmonis antara pimpinan dan bawahan, bawahan dengan bawahan atau dengan kata lain jalinan hubungan secara intern dan ekstern.

Pembentukan struktur dalam suatu lembaga merupakan aspek pokok dalam pengembangannya. Karena itu suatu perusahaan "Amerika" bagaimana

pentingnya Humas dalam suatu organisasi sehingga sesuai dengan fungsinya, ia merupakan penghubung antara pimpinan puncak (top manager) dengan pimpinan tengah (middle manager).

Struktur atau bagan organisasi Hubungan Masyarakat, dapat diperinci dalam berbagai tugas dan pekerjaan, yang disesuaikan dengan sifat, bentuk dan tujuan lembaga atau organisasi induknya. Perincian tugas, kewajiban, kewenangan dan hak tertentu dalam organisasi hubungan masyarakat. Untuk menyusun bagan organisasi hubungan masyarakat seharusnya disesuaikan: kebutuhan kerja, sebagaimana diidentifikasi sebelumnya. Artinya bagan organisasi tersebut didasarkan atas kebutuhan pekerjaan yang secara spesifik memerlukan penanganan atau pengelolaan secara khusus pula, itu berarti bagian organisasi bagian Humas pada bidang dan kebutuhan kerjanya.

Berdasarkan hal itu kedudukan Humas dibawah dan bertanggung jawab kepada top manager, akan memudahkan hubungan masyarakat dalam fungsi staff. Dengan demikian, Humas dapat mengikuti rapat setiap inti atau pimpinan lembaga, sekaligus Humas tidak termasuk staff inti atau staff pimpinan.

Keikutsertaan Humas dalam rapat pimpinan lembaga, akan memperkaya kebijaksanaan serta tindakan-tindakan lembaga. Bagaimanapun keputusan dan kebijaksanaan setiap lembaga, idealnya dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat. Kedudukan Humas yang terletak jauh dari top manager, akan mengakibatkan berbagai hambatan bagi efisiensi dan aktifitas Humas. Birokrasi yang terlalu ketat, disamping jauh kedudukan Humas dari top manager akan

menghambat fungsi Humas untuk secara langsung dan secepatnya.

Sebaliknya pula penempatan Humas secara langsung dibawah dan bertanggung jawab kepada top manajemen dan setiap pimpinan lainnya, memberikan pengarahannya kepada Humas. Pengarahan itu sangat diharapkan untuk secara langsung berhubungan dengannya.

Proses Humas yang merupakan lingkaran kegiatan untuk menyesuaikan kepentingan lembaga terhadap masyarakat dan sebaliknya mempunyai kepentingan masyarakat terhadap lembaga, diwarnai oleh kehendak untuk memahami kenyataan yang obyektif tersebut. Itu berarti bahwa setiap hubungan saling membutuhkan secara timbal balik.

E. Pelaksanaan Tugas Pemerintahan

Adanya pemerintah di daerah yang bersifat yang administratif adalah sebagai konsekuensinya dilaksanakannya asas Dekonsentrasi, yaitu asas pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat atau kepala wilayah atau instansi vertikal tingkat atasannya kepada pejabat-pejabat di daerah.

Menurut undang-undang nomor 5 tahun 1974, tentang pokok-pokok pemerintahan di Daerah pasal 1 huruf g dijelaskan bahwa wilayah administratif selanjutnya yang disebut wilayah adalah lingkungan kerja perangkat pemerintah yang menyelenggarakan pelaksanaan tugas pemerintahan umum.

Lebih lanjut dijelaskan pada pasal 1 huruf J, bahwa urusan pemerintahan umum adalah urusan pemerintahan yang meliputi bidang-bidang ketentraman dan ketertiban, politik, koordinasi, pengawasan dan urusan pemerintahan lain-

lain yang tidak termasuk urusan rumah tangga daerah.

Soehino (1998:118) mengemukakan rumusan pemerintahan umum dibedakan menjadi :

Urusan pemerintahan umum pusat yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat, urusan pemerintahan pusat didaerah, yang diselenggarakan oleh pemerintahan didaerah yang bersifat administratif atau dikenal dengan pemerintahan pamong praja dan urusan dan urusan pemerintahan khusus pusat di daerah yang diselenggarakan oleh jawatan-jawatan pusat di daerah.

Berdasarkan uraian tersebut dapat diketahui bahwa wilayah administratif adalah wilayah dengan lingkungan kerja yang mana kepala wilayahnya bertugas semata-mata melaksanakan segala kebijakan-kebijakan pemerintah pusat ataupun pemerintah tingkat atasannya disamping melaksanakan urusan pemerintahan umum seperti yang dituangkan dalam undang-undang Nomor 5 tahun 1974.

Sedangkan Martin (1982:65) mengemukakan tugas dari pda kepala wilayah adalah :

1. Memegang pimpinan kebijaksanaan politik polisional di daerahnya dengan mengindakan wewenang yang ada pejabat-pejabat yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Menyelenggarakan koordinasi antar jawatan-jawatan pemerintah pusat di daerah dan antara jawatan tersebut dengan pemerintah daerah.
3. Melaksanakan pengawasan atas jalannya pemerintah daerah.
5. Menjalankan tugas-tugas lain yang diserahkan kepadanya oleh pemerintah pusat.

Dari uraian tersebut di atas dapat diketahui bahwa untuk mengetahui tugas-tugas pemerintahan khususnya pemerintahan wilayah dapat diketahui melalui tugas dari pada kepala wilayahnya.

Tugas-tugas kepala wilayah di atas senantiasa berkembang seiring dengan kemajuan pemerintahan dan keadaan. Oleh karena itu, undang-undang Nomor 5 tahun 1974 mengatur wewenang tugas dan kewajiban kepada wilayah khususnya wilayah administratif sebagai berikut :

1. Membawa ketenteraman dan ketertiban di wilayahnya sesuai dengan kebijaksanaan ketenteraman dan ketertiban ditetapkan oleh pemerintah.
2. Melaksanakan segala usaha dan kegiatan di bidang pembinaan ideologi negara dan politik dalam negeri serta pembinaan kesatuan bangsa sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh pemerintah.
3. Menyelenggarakan koordinasi atas kegiatan-kegiatan instansi vertikal dan antara instansi vertikal dengan dinas-dinas daerah, baik dalam perencanaan maupun dalam pelaksanaan untuk mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.
4. Membimbing dan mengawasi penyelenggaraan pemerintah di daerah.
5. Mengusahakan secara terus menerus agar segala peraturan perundang-undangan dan peraturan daerah dijalankan oleh instansi-instansi pemerintah dan pemerintah daerah serta pejabat-pejabat yang ditunjuk untuk ikut serta mengambil segala tindakan yang dianggap perlu untuk menjamin kelancaran penyelenggara pemerintah.

6. Melaksanakan segala tugas pemerintahan yang dengan atau berdasarkan peraturan perundang-undangan diberikan kepadanya.
7. Melaksanakan segala tugas pemerintahan yang tidak termasuk dalam tugas instansi lainnya.

Sedangkan Surainigrat (1982:62) mengemukakan bahwa jika berpegangan kepada pendapat bahwa urusan pemerintahan umum merupakan tugas-tugas pejabat pemerintahan di daerah dan pejabat itu terdiri dari para kepala wilayah administratif, maka yang dimaksud dengan urusan pemerintahan umum adalah tugas-tugas kepala wilayah.

Dari uraian di atas sangat jelas bahwa wewenang, tugas dan kewajiban seorang kepala wilayah dalam melaksanakan tugas pemerintahan sangat kompleks dan rumit. Untuk itu tanpa adanya bantuan serta dukungan dari unsur staff, maka tugas tersebut tidak akan terlaksana dengan baik.

Berkaitan dengan hal di atas, maka fungsi dan peranan Humas juga turut menentukan terselenggaranya pemerintahan, pembangunan maupun dalam pembinaan kepada masyarakat khususnya dalam penelitian ini adalah Humas yang merupakan alat bagi pimpinan untuk memberikan data dan informasi dalam proses pengambilan suatu keputusan maupun dalam memberikan informasi tentang penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan kepada masyarakat, baik di luar organisasi maupun intern organisasi itu sendiri.

Berdasarkan urian di atas, maka pelaksanaan tugas pemerintahan adalah sebagai berikut :

1. Pembinaan ketenteraman dan ketertiban.
2. Pembinaan ideologi, politik, dan kesatuan bangsa.
3. Pelaksanaan koordinasi.
4. Pelaksanan pengawasan.

Sebagaimana yang telah dikemukakan di atas, bahwa berhasil tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya adalah bahwa tergantung kepada pimpinan dan para bawahannya dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepada mereka serta adanya dukungan dari masyarakat di sekitar organisasi itu berada.

Dalam kaitannya dengan organisasi Sekretariat Daerah Propinsi Sulawesi Selatan, maka tugas dan fungsi dari Humas yang merupakan salah satu bagian yang ada di Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar juga turut menentukan berhasilnya penyelenggaraan tugas pemerintah sesuai dengan bidang tugasnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam melaksanakan Hubungan Masyarakat dibidang pemerintahan perlu sekali diadakan penelitian tentang opini publik terhadap instansi-instansi pemerintah secara keseluruhan. Tiap kegiatan yang dilakukan dari tuntutan hubungan masyarakat, pemerintah akan mendapatkan tantangan policy, rencana dan kegiatan-kegiatan lainnya. Oleh karena itu didalam negara demokrasi seperti halnya Indonesia, pemerintah selalu mengusahakan adanya hubungan yang harmonis antara pemerintah antara pemerintah dengan rakyat.

Wijaya (1987:55) mengemukakan bahwa: "Tugas hubungan masyarakat adalah hubungan antara organisasi dengan masyarakat seperti hubungan ikan dan air". Dari pengertian ini dapat dipertegas bahwa hubungan antara pemerintah dan masyarakat tidak dapat dipisahkan satu sama lain, diantara keduanya saling membutuhkan di mana masyarakat membutuhkan opini atau pendapat tentang kebijaksanaan yang sedang dilaksanakan dimana pendapat itu merupakan masukan bagi pemerintah di dalam menetapkan kebijakan baru dalam penyelenggaraan tugas pemerintah maupun pembangunan.

Oleh karena itu dalam menghadapi kenyataan seperti itu mau tidak mau pemerintah harus bersikap terbuka. Dalam hubungan seperti Wijaya (1998:32) mengemukakan bahwa.

Semestinya humas berfungsi sebagai jembatan penghubung dan sekaligus sebagai penterjemah kepentingan pemerintah dengan memberikan pengertian yang benar mengenai segala kegiatan hasil-hasil pembangunan yang telah dicapai oleh pemerintah melalui komunikasi sambung rasa sehingga masyarakat sadar dan penuh keyakinan dan pada gilirannya dapat memberikan bantuan dukungan dan partisipasinya secara aktif dalam rangka pembangunan nasional.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa fungsi yang dilaksanakan oleh petugas Humas bahwa untuk mengadakan hubungan keluar dengan masyarakat, guna menunjang pelaksanaan tugas pemerintah di bidang tugasnya, terutama sekali untuk mengetahui pendapat publik dan memberikan informasi kepadanya dengan harapan setelah mereka mengerti serta memahami

segala maksud serta tujuan dan penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan maka akan tercipta hubungan yang baik sekaligus akan timbul dukungan darinya dalam bentuk partisipasinya dalam penyelenggaraan maupun pembangunan.

Tampak bahwa Humas merupakan salah satu fungsi dan manajemen modern. Manajemen modern mendapatkan hubungan masyarakat sejajar dengan fungsi eksekutif namun dalam praktek organisasi Humas ini belum ada kesamaan persepsi, status maupun ruang lingkup tugasnya. Dalam organisasi pemerintah belum sama tingkatannya terdiri terdiri dari biro, bagian dan sub bagian. Walaupun demikian peranan Humas sebagai alat pimpinan dalam hal ini sebagai juru bicara pimpinan sudah terlaksana sebagaimana yang diungkapkan oleh Waidjaya (1998:62) walaupun demikian peranan kepala Humas ini selalu dimintai untuk melayani pimpinan organisasi dalam melayani publik baik intern maupun ekstern.

Dari pendapat tersebut diatas, menunjukkan fungsi dari pada hubungan masyarakat dalam suatu organisasi apakah itu organisasi swasta maupun organisasi pemerintah adalah merupakan alat pimpinan dalam melayani publik baik publik intern maupun publik ekstern.

Dalam hubungan dengan publik intern Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar adalah memberikan keterangan atau informasi kepada dinas atau instansi jabatan yang ada di wilayah Sulawesi Selatan yang mereka butuhkan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan di bidang tugasnya masing-masing. Oleh karena itu, peranan dan tugas Humas dalam berkomunikasi

yang baik dengan publik intern ini sangat menentukan hal itu sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Abdurrahman (1990:88) bahwa komunikasi yang efektif dengan hubungan intern publik sangat perlu untuk memberi jawaban atas pertanyaan-pertanyaan dalam pikiran orang-orang.

Dari pendapat di atas, maka penulis menyimpulkan bahwa komunikasi yang oleh petugas Humas akan mempunyai pengaruh yang besar atas terciptanya hubungan yang harmonis antara pimpinan dengan bawahan dalam melaksanakan tugas demi tercapainya tujuan organisasi.

Dalam komunikasi yang horizontal terdapat hubungan antara orang-orang yang masing-masing mempunyai keahlian atau tugas tertentu. Dalam hubungannya dengan penulisan skripsi ini, adalah hubungan antara unit hubungan masyarakat dengan unit-unit atau dinas instansi di luar organisasi Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar tidak menutup kemungkinan konflik seiring terjadi di antara mereka yang dikarenakan berbagai faktor, misalnya karena salah paham yaitu perasaan bahwa tugas yang lain dan sebagainya. Oleh karena itu, dijalankan lebih lanjut oleh Abdurrahman (1990:75) dapat diatasi dengan :

1. Mengadakan personal kontak
2. Penyampaian informasi harus jelas dan timely (tepat)
3. Menanamkan kesadaran bahwa tugas sama pentingnya dan
4. Menanamkan saling percaya mempercayai.

Dari penjelasan tersebut di atas, dapat diketahui bahwa dengan adanya komunikasi yang baik antara petugas Humas dalam memberikan informasi kepada unit yang membutuhkan akan terciptanya hubungan yang harmonis dalam menyelenggarakan pemerintahan dan pembangunan.

BAB III

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar

Dinas Perhubungan Kota Makassar merupakan salah satu unsur pelaksana pemerintah Kota Makassar dibentuk berdasarkan peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 34 Tahun 2000 tentang pembentukan susunan organisasi dan tata kerja Dinas Perhubungan Kota Makassar (Lembaran Daerah Kota Makassar Nomor 26 Tahun 2000, seri D Nomor 26).

Sebagai penjabaran otonomi daerah tersebut Dinas Perhubungan merupakan satuan kerja perangkat Daerah yang menangani pembinaan dan pengendalian kebijakan di bidang perhubungan meliputi Perhubungan Darat, Perhubungan Laut, Pos dan Telekomunikasi serta Perizinan.

Menyadari sepenuhnya tugas dan tanggung jawab pelaksanaan program kegiatan yang diemban oleh Dinas Perhubungan Kota Makassar, dimana kondisi yang dihadapi sangatlah kompleks sebagai konsekuensi dari perkembangan kota yang sedemikian pesatnya merupakan tantangan yang harus dihadapi. Namun dengan satu tekad untuk mewujudkan visinya dengan melibatkan segenap potensi dan sumber daya yang tersedia dalam memenuhi tuntutan terhadap kualitas pelayanan dan pengendalian operasional lapangan.

Setelah mengalami perjalanan kurun waktu lima tahun seiring dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2003 tentang pedoman

organisasi perangkat daerah maka dikeluarkanlah pengkajian struktur organisasi lingkup Pemerintah Kota Makassar bekerjasama dengan STIA-LAN dan Universitas Hasanuddin.

Adapun hasil pengkajian dan assesment, maka pada tahun 2005 melahirkan peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 26 Tahun 2005 yang pada prinsipnya memberikan kepada Dinas Perhubungan kewenangan membina, merumuskan dan mengendalikan kebijakan di bidang perhubungan dalam mendukung program pemerintah kota untuk memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat.

B. Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kantor Dinas Perhubungan

1. Struktur Organisasi Kantor Dinas Perhubungan

Dinas Perhubungan merupakan suatu organisasi formal yang mempunyai struktur yang dinyatakan dengan baik yang dapat menggambarkan hubungan-hubungan wewenang kekuasaan akuntabilitas dan tanggung jawab. Organisasi Dinas Perhubungan mempunyai perincian pekerjaan yang jelas bagi tiap-tiap anggota jenjang tujuan organisasi dinyatakan dengan tegas, status, gaji pangkat dan penghasilan dan lain-lain diatur dan dikontrol secara baik.

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya Dinas Perhubungan berdasarkan pada peraturan Daerah No. 34 Tahun 2000 tentang pembentukan susunan organisasi dan tata kerja Dinas Perhubungan Kota Makassar serta keputusan Wali kota Makassar No. 23 Tahun 2001 tentang uraian tugas Dinas Perhubungan

Kota Makassar yaitu :

Adapun susunan organisasi Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar terdiri atas :

- a. Kepala Dinas.
- b. Wakil Kepala Dinas
- c. Bagian Tata Usaha
- d. Sub Dinas
- e. Seksi-Seksi
- f. Sub Bagian dan Kelompok Jabatan Fungsional (Struktur organisasi terlampir).

Kepala Dinas Perhubungan selaku organisasi mempunyai tugas mengkoordinasikan penyusunan perencanaan, mengarahkan, mengendalikan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan Dinas serta merumuskan kebijakan teknis sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai pedoman kerja. Uraian tugasnya adalah sebagai berikut :

- a. Mengkoordinasikan penyusunan perencanaan program kerja di bidang perhubungan.
- b. Membagi tugas kepada Wakil Kepala Dinas, Kepala Bagian, Kepala Sub Dinas dan kelompok jabatan fungsional sesuai dengan bidangnya.
- c. Memberi arahan kepada Wakil Kepala Dinas, Kepala Bagian, Kepala Sub Dinas dan kelompok jabatan fungsional sesuai dengan bidangnya.
- d. Mengkoordinasikan kegiatan Wakil Kepala Dinas, Kepala Bagian, Sub Dinas dan kelompok jabatan fungsional dalam melaksanakan tugas agar terjalin

kerjasama yang baik.

- e. Membina bawahan di lingkungan dinas untuk meningkatkan kemampuan dan disiplin kerja.
- F. Menyediakan pelaksanaan tugas Wakil Kepala Dinas, Kepala Bagian, Sub Dinas dan kelompok jabatan fungsional agar pelaksanaannya sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- g. Mengevaluasi pelaksanaan tugas Wakil Kepala Dinas, Kepala Bagian, Kepala Sub Dinas dan kelompok jabatan fungsional untuk mengetahui permasalahan dan penanggulangannya.
- h. Menilai prestasi kerja Wakil Kepala Dinas, Kepala Bagian, Kepala Sub Dinas dan kelompok jabatan fungsional sebagai bahan pembinaan karir.
- i. Menetapkan kebijaksanaan teknis dibidang perhubungan sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan.
- j. Mengendalikan kewenangan dibidang perhubungan.
- k. Mengkoordinasikan penyelenggaraan kerjasama dibidang perhubungan dengan instansi terkait sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- l. Memonitor pelaksanaan kegiatan perhubungan sebagai bahan evaluasi pelaksanaan tugas.
- m. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas sebagai bahan evaluasi.
- n. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diperintahkan oleh atasan.

Wakil Kepala Dinas mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dibidang tugasnya dan pengawasan internal serta pelaksanaan tugas

kedinasan lainnya. Uraian tugasnya adalah sebagai berikut :

1. Membantu Kepala Dinas dibidang tugasnya.
2. Menelaah peraturan perundang-undangan yang berlaku.
3. Melaksanakan pengawasan internal terhadap pelaksanaan tugas Kepala Bagian, Sub Dinas dan kelompok jabatan fungsional.
4. Memberi saran pertimbangan kepada Kepala Dinas untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
5. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas sebagai bahan evaluasi.
6. Melaksanakan tugas kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan.

2. Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Dinas Perhubungan

1. Kepala Kantor Dinas Perhubungan

Tugas pokok Kepala Kantor Dinas Dinas Perhubungan, yaitu :

Melaksanakan kewenangan daerah dalam bidang perhubungan yang menjadi tanggung jawabnya meliputi perencanaan perhubungan darat, perhubungan laut, keselamatan pelayaran, pos dan telekomunikasi.

Dalam menyelenggarakan tugas pokok, Dinas perhubungan mempunyai fungsi yaitu sebagai berikut :

1. Penyusunan rumusan kebijaksanaan teknis di bidang perhubungan darat, perhubungan laut, pos dan telekomunikasi serta perizinan.
2. Penyusunan rencana dan program di bidang perhubungan darat, perhubungan laut, pos dan telekomunikasi.

3. Pelaksanaan pengendalian dan pengamanan teknis operasional di bidang perhubungan yang meliputi : teknis sarana dan prasarana lalu lintas, pengendalian dan pengawasan operasional lalu lintas jalan dan teknik operasional perhubungan laut, pos dan telekomunikasi.
4. Pemberian perizinan dan pelayanan umum di bidang perhubungan darat, perhubungan laut, pos dan telekomunikasi.
5. Pelaksanaan teknis administratif umum, kepegawaian, keuangan dan perlengkapan.

2. Sub Bagian Tata Usaha

Bagian Tata Usaha mempunyai tugas menyusun rencana, memberi petunjuk, mengkoordinasikan dan menilai kegiatan Sub Bagian Tata Usaha serta melaksanakan teknis ketatausahaan. Bagian Tata Usaha terdiri dari Sub Bagian Umum, Sub Bagian kepegawaian, Sub Bagian Keuangan dan Sub Bagian perlengkapan.

Selain itu dalam struktur organisasi Dinas Perhubungan Kota Makassar, Kepala Dinas membawahi empat Sub Dinas, yaitu : Sub Dinas perencanaan, Sub Dinas Perhubungan Darat, Sub Dinas Perhubungan Laut, Sub Dinas Pos dan Telekomunikasi. Masing-masing Sub Dinas dipimpin oleh seorang Kepala Sub Dinas yang secara hirarki bertanggung jawab langsung kepada Kepala Dinas.

Sub Dinas perencanaan mempunyai tugas melaksanakan pengumpulan dan pengolahan data, rencana dan program kerja, melaksanakan analisis dan evaluasi dan penyusunan laporan Dinas Perhubungan Kota Makassar. Uraian

tugasnya adalah :

- a. Menyusun rencana kerja Sub dinas perencanaan sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
- b. Memberi tugas kepada bawahan sesuai bidang tugasnya
- c. Memberi arahan kepada Kepala Seksi untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
- d. Mengkoordinasikan kegiatan perencanaan dengan semua unit di lingkungan Dinas untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
- e. Membina bawahan di lingkungan Sub Dinas perencanaan untuk meningkatkan kemampuan pelaksanaan tugas
- f. Menilai pelaksanaan tugas bawahan untuk mengetahui permasalahan dan pembinaannya.
- g. Membuat konsep dan menyusun program kerja Dinas dengan menghimpun rencana kerja masing-masing unit di lingkungan Dinas.
- h. Memonitor pelaksanaan kegiatan Dinas sebagai bahan informasi.
- i. Menyusun data potensi dan kegiatan Dinas sebagai bahan informasi.
- j. Menyusun saran pertimbangan pada atasan untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
- k. Membuat dan menyusun format perencanaan untuk memudahkan pelaksanaan tugas.
- l. Menyusun konsep laporan pertanggungjawaban kinerja Dinas untuk diajukan kepada atasan secara berkala.
- m. Melaksanakan evaluasi terhadap pelaksanaan program anggaran pembangunan.
- n. Menyusun usulan pra daftar usulan kegiatan dan pra daftar usulan proyek di

lingkungan Dinas.

- o. Memantau pelaksanaan perkembangan kegiatan rutin dan pembangunan Dinas Perhubungan Kota.
- p. Memberi layanan teknis Sub Dinas program.
- q. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

3. Seksi Sub Dinas Perencanaan

Sub Dinas perencanaan dibantu oleh beberapa seksi yang dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang bertanggung jawab kepada Sub Dinas yang terdiri dari :

- Seksi data dan informasi mempunyai tugas melaksanakan pengumpulan pengelolaan dan penyajian data dan informasi perhubungan kota.
- Seksi penyusunan rencana jangka panjang, menengah dan pendek bidang perhubungan kota
- Seksi penyusunan program mempunyai tugas melakukan penyusunan program kegiatan dan pembangunan bidang perhubungan kota.

4. Seksi Sub Dinas Perhubungan Darat

Sub Dinas Perhubungan Darat mempunyai tugas melaksanakan pengawasan dan pengendalian penyelenggaraan manajemen dan rekayasa Lalu Lintas, angkutan prasarana serta keselamatan bidang perhubungan darat. Uraian tugasnya adalah :

- a. Menyusun rencana kerja Sub Dinas Perhubungan Darat sebagai pedoman pelaksanaan tugas.

- b. Membagi tugas kepada Kepala Seksi di lingkungan Sub Dinas Perhubungan Darat sesuai dengan bidangnya.
- c. Memberikan arahan dan petunjuk kepada Kepala Seksi untuk kelancaran pelaksanaan tugas.
- d. Mengkoordinasikan kegiatan Kepala Seksi dalam melaksanakan tugas.
- e. Membina bawahan di lingkungan Sub Dinas Perhubungan Darat.
- f. Mengevaluasi pelaksanaan tugas Kepala Dinas untuk mengetahui permasalahan dan penanggulangannya.
- g. Membuat konsep kebijaksanaan teknis di bidang perhubungan darat.
- h. Mempelajari peraturan perundang-undangan di bidang perhubungan darat sebagai bahan pelaksanaan tugas.
- i. Melaksanakan pengawasan dan pengendalian penyelenggaraan manajemen dan rekayasa Lalu Lintas, angkutan, prasarana serta keselamatan dan teknis sarana bidang perhubungan darat.
- j. Membuat pertimbangan dan saran alternatif terhadap pengelolaan perhubungan darat.
- k. Memantau pelaksanaan kegiatan perhubungan darat di lapangan sebagai bahan evaluasi.
- l. Memberikan pelayanan teknis perhubungan darat.
- m. Mengkoordinasikan pelaksanaan kegiatan perhubungan darat dengan instansi terkait dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas.

- n. Memberikan penilaian pelaksanaan pekerjaan pada bawahan sebagai pembinaan karir.
- o. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

Sub Dinas Perhubungan Darat dibantu oleh beberapa seksi yang terdiri atas :

- Seksi Lalu Lintas mempunyai tugas melakukan penyiapan penyusunan dan penetapan jaringan transportasi jalan kota.
- Seksi Angkutan mempunyai tugas melakukan penyiapan penetapan penizinan, pelayanan dan pengendalian kelebihan muatan penetapan standar batas maksimum muatan dan berat kendaraan pengangkutan barang di dalam kota.
- Seksi prasarana mempunyai tugas melakukan pemantauan dan analisis untuk kerja operasional prasarana perhubungan darat dan pengawasan teknis penyelenggaraan prasarana perhubungan darat dalam kota.
- Seksi Keselamatan dan Teknis Sarana mempunyai tugas melakukan penyiapan penetapan lokasi pemasangan dan pemeliharaan alat pengawasan dan alat pengamanan (rambu-rambu) lalu lintas jalan kota serta bimbingan keselamatan, analisis daerah rawan kecelakaan lalu lintas dan program penanggulangan kecelakaan lalu lintas serta penetapan dan pengelolaan uji berkala kendaraan bermotor.

Sub Dinas Perhubungan laut terdiri dari : Seksi Lalu Lintas Angkutan Laut, Seksi Kepelabuhan, Seksi Penunjang Keselamatan Pelayaran.

Sub Dinas Pos dan Telekomunikasi terdiri dari : Seksi Pos dan Seksi Telekomunikasi.

Selanjutnya kelompok jabatan fungsional mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas dan fungsi Dinas Perhubungan sesuai dengan keahlian dan kebutuhan. Setiap kelompok dipimpin oleh seorang tenaga fungsional senior yang ditunjuk oleh Walikota.

3. Tata Kerja Kantor Dinas Perhubungan

Adapun tata kerja dari Kantor Dinas Perhubungan adalah sebagai berikut :

- Setiap pimpinan suatu organisasi dalam melaksanakan tugas-tugasnya wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi baik dalam lingkungan masing-masing maupun antar suatu organisasi.
- Setiap pimpinan organisasi bertanggung jawab memimpin dan mengkoordinasikan bawahannya masing-masing dan memberikan bimbingan serta petunjuk dalam pelaksanaan tugas.
- Setiap pimpinan suatu organisasi mengikuti dan mematuhi petunjuk dan bertanggung jawab kepada atasan masing-masing serta menyampaikan laporan secara berkala atau sewaktu waktu apabila diperlukan.
- Setiap laporan yang diterima oleh pimpinan satuan organisasi dari bawahan diolah dan dipergunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menyusun kebijakan lebih lanjut.

C. Visi dan Misi serta Tujuan dan Kebijakan Kantor Dinas Perhubungan

a. Visi dan Misi Kantor Dinas Perhubungan

1. Visi kantor Dinas Perhubungan

Adapun visi Kantor Dinas Perhubungan adalah merupakan wujud atau bentuk masa depan yang diharapkan, rumusan visi ini mencerminkan kebutuhan yang fundamental dan sekaligus memanifestasikan dinamika pembangunan dari aspek realitas.

“Terwujudnya Lalu Lintas dan Angkutan Umum yang Tertib, Lancar, Aman dan Ramah Lingkungan”

2. Misi Kantor Dinas Perhubungan

Misi merupakan sesuatu yang harus dilaksanakan oleh organisasi (instansi pemerintah) agar tujuan organisasi dapat tercapai dan berhasil dengan baik.

Adapun misi kantor Dinas Perhubungan adalah :

- a. Meningkatkan jasa pelayanan sarana dan prasarana perhubungan.
- b. Mengoptimalkan pendapatan daerah melalui pemungutan retribusi dibidang sarana dan prasarana perhubungan.
- c. Meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap pelayanan jasa perhubungan.
- d. Memberdayakan sumber daya aparatur dan meningkatkan kesadaran masyarakat dengan budaya tertib lalu lintas.

b. Tujuan / Sasaran dan Kebijakan Kantor Dinas Perhubungan

1. Tujuan / Sasaran

Dinas Perhubungan Kota Makassar menetapkan rumusan tujuan yang hendak dicapai yaitu sebagai berikut :

1. Meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan sikap mental aparat / sumber daya manusia.
2. Meningkatkan kualitas dan kuantitas tenaga organik untuk mendukung peningkatan operasional lapangan.
3. Meningkatkan jasa pelayanan perizinan angkutan.
4. Terlaksananya aplikasi sistem implementasi komputerasi pelayanan perizinan dan pengujian kendaraan bermotor.
5. Terpenuhinya kebutuhan sarana dan prasarana perhubungan.

2. Kebijakan

Dengan mengacu pada visi Walikota maka Dinas Perhubungan Kota Makassar selaku satuan kerja perangkat daerah merumuskan kebijakan yang menjadi acuan dalam menentukan program pembangunan lima tahun kedepan.

- a. Kebijakan internal yaitu kebijakan yang dilakukan dalam mengelola pelaksanaan program kerja di bidang pembangunan prasarana dan fasilitas perhubungan.
- b. Kebijakan eksternal yaitu kebijakan yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan dalam rangka mengatur, mendorong dan memfasilitasi

pelayanan, ketertiban dan keselamatan berlalu lintas serta meningkatkan koordinasi secara terpadu dengan instansi teknis terkait.

D. Keadaan Pegawai Kantor Dinas Perhubungan

Kelancaran tugas-tugas umum pemerintah dan pembangunan nasional, sangat tergantung pada kesempurnaan aparatur negara. Kesempurnaan aparatur negara sangat dipengaruhi oleh kualitas pegawai negeri sebagai penyelenggara tugas-tugas pemerintah dan pembangunan, sehingga tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan dapat berhasil dan berguna, khususnya dalam rangka memperlancar tugas-tugas pokok pemerintahan.

Tingkat kemampuan pegawai pada Kantor Dinas Perhubungan merupakan tolak ukur untuk menentukan keberhasilan dalam melaksanakan tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan di Kota Makassar. Jumlah pegawai Kantor Dinas Perhubungan sebanyak 188 (seratus delapan puluh delapan) orang, 75 (tujuh puluh lima) diantaranya merupakan pegawai tetap kantor dinas perhubungan dan 108 (seratus delapan) merupakan pegawai kontrak, serta 5 (lima) diantaranya merupakan calon pegawai negeri sipil.

Adapun komposisi pegawai pada kantor dinas perhubungan menurut tingkat pendidikan dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel I

Komposisi Pegawai Menurut Tingkat Pendidikan

NO	TINGKAT PENDIDIKAN	JUMLAH
1.	Sarjana Lengkap	61
2.	Sarjana Muda	64
3.	SMU / Sederajat	57
4.	SLTP / Sederajat	4
5.	SD / Sederajat	2
	Jumlah	188

Sumber : Kantor Dinas Perhubungan, 2006/2007

Sedangkan berdasarkan golongan, komposisi pegawai kantor dinas perhubungan, selengkapnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 2

Komposisi Pegawai Menurut Golongan

NO	GOLONGAN	JUMLAH
1.	Golongan I	1 Orang
2.	Golongan II	19 orang
3.	Golongan III	49 orang
4.	Golongan IV	6 orang
	Jumlah	75 orang

Sumber : Kantor Dinas Perhubungan, 2006/2007

Kedua tabel di atas menunjukkan bahwa tingkat pendidikan dan golongan pegawai pada Kantor Dinas Perhubungan sudah cukup memadai, hal ini ditandai dari banyaknya pegawai dengan tingkat pendidikan Sarjana (baik sarjana muda maupun sarjana lengkap), yakni sebanyak 61 orang. Demikian pula dari segi golongan yaitu golongan III dan IV sebanyak 118 orang.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Untuk memperoleh hasil penelitian mengenai aktivitas Humas dalam membina hubungan harmonis antar sesama pegawai di Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar, maka penulis melakukan pengamatan secara langsung (observasi) serta wawancara langsung dengan pelaksana Humas pada kantor tersebut yang dianggap layak dan mampu memberikan penjelasan.

Berdasarkan data yang penulis dapatkan pada objek penelitian tersebut, maka dalam bahasan ini penulis akan memaparkan sejumlah hasil penelitian tentang aktivitas Humas dalam membina hubungan harmonis antar sesama pegawai di Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar seperti yang penulis uraikan dibawah ini :

1. **Aktivitas Humas Dalam Membina Hubungan Harmonis Antar Sesama Pegawai di Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar**

Hubungan Masyarakat (Humas) merupakan bagian yang sangat esensial dalam suatu organisasi, baik itu organisasi pemerintah maupun swasta. secara ideal seseorang pejabat Humas merencanakan aktivitas-aktivitas Humas dan bertanggung jawab atas pelaksanaannya. Aktivitas ini meliputi antara lain menetapkan media komunikasi dan menentukan serta menasehati atasan yang bertanggung jawab terhadap organisasi.

Dalam menjalankan tugasnya sehari-hari sebagai bagian yang bertugas menyebarluaskan informasi kepada masyarakat khususnya aktivitas tugas kantor Dinas Perhubungan adalah merupakan tugas utama Humas yang harus dilaksanakan.

Berdasarkan keterangan kasubag umum dan kepegawaian (wawancara, 2007) menyatakan :

"Dalam menjalankan aktivitasnya, hubungan masyarakat harus benar-benar mengerti dan memahami segala kebijaksanaan yang disampaikan kepada masyarakat. mereka telah menjalin hubungan yang baik antara pemerintah dan masyarakat."

Hal tersebut perlu karna bagaimanapun tugas-tugas pemerintahan seperti tugas pembangunan seperti pembangunan terminal, lingkungan hidup, sanitasi yang membutuhkan komunikasi timbal balik antara pemerintah dengan masyarakat. Disinilah tampak usaha-usaha aktivitas dari hubungan masyarakat untuk menjembatani, agar supaya tugas-tugas pemerintahan tersebut dapat dinikmati dan dirasakan oleh masyarakat melalui hasil-hasil pembangunan.

Secara umum aktivitas humas dalam membina hubungan harmonis antar sesama pegawai di Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar adalah aktivitas internal dan eksternal.

a. Aktivitas Internal

1. Menggalakan kegiatan olahraga bagi karyawan

Berdasarkan keterangan salah seorang petugas bagian Humas (wawancara, 2007) menyatakan :

Untuk menpitakan keakraban yang diwujudkan dengan mengikuti kegiatan

olahraga, biasanya dilaksanakan pada hari jumat. kegiatan ini menurut beliau bertujuan untuk membina kekompakan antara pegawai dengan pimpinan, disamping itu pula kegiatan olahraga tersebut untuk memberi kesegaran jasmani kepada pegawai dalam melepaskan kepenatan kerja.

2. Mengadakan papan pengumuman.

Papan pengumuman ini digunakan untuk menginformasikan hal-hal yang sifatnya umum dan untuk diketahui segera oleh setiap pegawai dalam kantor tersebut.

3. Mengadakan rapat koordinasi

Rapat koordinasi diadakan dengan maksud untuk membicarakan tentang kegiatan operasional perusahaan yang telah dijalankan maupun yang sementara berjalan dan keadaan para karyawan dan masing-masing unit kerja sehubungan dengan permasalahan yang mereka hadapi

4. Mengadakan pengajian dan dirangkaikan dengan arisan

Hal tersebut dimaksudkan untuk dapat meningkatkan iman dan membina kekeluargaan antara ibu-ibu karyawan.

5. Pelaksanaan human relations

Dalam sebuah lingkungan kerja tidak akan lepas dan berbagai masalah yang dihadapi oleh orang-orang yang ada di dalamnya. sebagai seorang yang bijaksana pihak manajemen tidak akan berpangku tangan melihat masalah tersebut. Salah satu jalan yang diambil adalah memanggil karyawan yang bermasalah tersebut secara baik-baik, lalu mengajaknya bercakap dari hati kehati. Dari hasil percakapan itu pihak manajemen akan memberikan solusi yang mungkin dapat menyelesaikan atau minimal mengurangi beban masalah tersebut.

Kegiatan internal yang dilakukan oleh Humas kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar seperti yang telah disebutkan diatas bertujuan untuk meningkatkan kelancaran operasional perusahaan, menjaga citra perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan dan membina hubungan yang harmonis diantara karyawan dan pimpinan. Hal ini sesuai keterangan yang diberikan oleh Bapak H. Marimin Tahir, SE. Bahwa:

“Bentuk kegiatan Humas pada kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar meliputi pengadaan papan pengumuman, menggalakan kegiatan olahraga karyawan, mengadakan rapat koordinasi, mengadakan pengajian dan dirangkaikan dengan arisan, pelaksanaan human relations”.

Selanjutnya dikatakan :”Aktivitas internal Humas ini sangat bermanfaat untuk menciptakan hubungan kerja yang harmonis antara manajemen, karyawan dan pengguna jasa.

b. Aktivits eksternal

Kegiatan eksternal yang dilakukan Humas Kantor Dinas Perhubungan Kota makassar. antara lain:

Dalam melaksanakan aktivitasnya, Humas mempunyai ruang lingkup antara lain yaitu membina hubungan ke luar (publik eksternal) yang bertujuan untuk mengusahakan tumbuhnya sikap dan gambaran politik publik terhadap perusahaan yang diwakilinya.

Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa perhubungan mempunyai publik yang menjadi sasaran humas, yaitu :

1. Hubungan dengan masyarakat.

2. Hubungan dengan pemerintah.

3. Hubungan dengan pers.

Untuk lebih jelasnya, berikut akan diuraikan aktivitas Humas Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar dalam membina hubungan dengan publik eksternal.

1. Hubungan dengan masyarakat

Seperti yang telah diuraikan sebelumnya bahwa tujuan eksternal humas Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar adalah memberikan kepuasan (customer satisfaction) kepada publik pengguna jasa perhubungan yang pada gilirannya diharapkan mampu menciptakan dan meningkatkan citra perusahaan.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh penulis, membina hubungan dengan masyarakat dilaksanakan melalui :

- Penyebaran informasi mengenai kebijakan pemerintahan.
- Menyebarkan informasi kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan.
- Mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan acara atau kegiatan khusus seperti perayaan 17 Agustus, Hari ulang Tahun Dinas Perhubungan, Hari Raya Lebaran, dan lain sebagainya.

Selain yang diuraikan di atas, aktivitas yang berhubungan dengan masyarakat seperti yang diungkapkan oleh karyawan Kantor Dinas Perhubungan bahwa :

“Aktivitas yang dilakukan oleh Humas dalam membina hubungan dengan masyarakat/pemakai jasa adalah mencoba mendengar apa yang diinginkan oleh masyarakat, guna menciptakan kepuasan masyarakat, mengingat Kantor Dinas Perhubungan adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa perhubungan”.

Dengan demikian tidak dapat dipungkiri bahwa aktivitas humas tidak selalu berjalan seperti yang diharapkan. Dalam membina hubungan dengan masyarakat kadang kala terdapat suatu masalah yang dapat menghambat hubungan tersebut misalnya adanya komplain dari masyarakat yang berkaitan dengan informasi dan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Di sini humas sangat berperan dalam mengatasi hal tersebut.

Sesuai dengan keterangan yang diberikan oleh Ibu Daeng Raja Bau, bahwa:

“Kiat-kiat Humas dalam mengatasi masalah, khususnya dari masyarakat antara lain yaitu mengevaluasi hal-hal yang menjadi bahan komplain serta memberi penjelasan yang saling menguntungkan kepada mitra usaha, agar komplain tidak berlangsung terus menerus.”

Lebih lanjut beliau mengemukakan bahwa:

“Keluhan dari masyarakat biasanya hanya satu keluhan dan itupun sangat maksimal.”

2. Hubungan Dengan Pemerintah

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh penulis, aktivitas yang dilakukan Humas Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar dalam membina hubungan dengan pemerintah yakni :

- Menyampaikan kebijakan perusahaan kepada pemerintah.
- Menghadiri kegiatan yang diselenggarakan oleh pihak pemerintah.
- Mengadakan koordinasi dan kerjasama antara perusahaan dengan pemerintah.
- Mengirimkan surat ucapan selamat kepada instansi pemerintah yang

berulang tahun.

Komunikasi dengan pemerintah tersebut bertujuan untuk membina hubungan yang harmonis sehingga kesulitan-kesulitan teknis misalnya, dapat diselesaikan dengan cepat apabila perusahaan dalam hal ini Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar telah menggalang dan membina hubungan baik dengan pemerintah.

3. Hubungan Dengan Pers

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh penulis selama masa penelitian, bahwa dalam membina hubungan yang harmonis antara Humas Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar dengan pihak pers, pelaksana humas mampu membangun hubungan pers yang serasi dan menciptakan hubungan yang saling menguntungkan bagi kedua belah pihak, yaitu melalui aktivitas-aktivitas seperti :

1. Membuat *press release* untuk bahan informasi atau berita.
2. Mengadakan konferensi pers atau jumpa pers untuk memberikan informasi, berita, publikasi dan lain-lain
3. Mengirimkan kalender atau agenda tahunan.
4. Mengirimkan kartu ucapan selamat kepada lembaga penerbit yang berulang tahun, menghadapi Lebaran, Tahun Baru, Natalan dan sebagainya, sebagai tanda penuh perhatian untuk membangun suatu hubungan yang baik bagi kedua belah pihak.

Aktivitas atau kegiatan sehari-hari dalam pelaksanaan dengan pers tersebut ada semacam *take and give*, yang tidak dapat dihindari sering terjadi pemberitaan negatif yang dianggap mengganggu citra perusahaan sehingga dapat menurunkan citra perusahaan.

2. Faktor-faktor yang Menunjang dan Menghambat Aktivitas Humas dalam Membina Hubungan Harmonis Antar Sesama Pegawai di Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar

Humas dalam menjalankan tugas dan aktivitasnya terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi baik faktor penunjang maupun faktor penghambat.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan pelaksana Humas Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar ada beberapa faktor yang menjadi penunjang dan penghambat dalam penerapan fungsi humas melalui aktivitas humas antara lain, yaitu:

a. Faktor penunjang antara lain :

- Tersedianya fasilitas atau peralatan kerja yang memadai.
- Adanya iklim kerja yang baik dari pihak eksternal, khususnya yang berkaitan dengan masalah perhubungan.
- Adanya motivasi yang tinggi sehingga aktivitas kehumasan dapat berjalan dengan baik.

Sesuai dengan keterangan yang diberikan oleh Bapak Muh. Gunawan, SE.MM bahwa :

“Faktor yang dapat menunjang penerapan fungsi Humas Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar adalah adanya komitmen yang kuat dari manajemen pengambil keputusan untuk mefungsikan Humas secara komprehensif”

b. Faktor penghambat antara lain :

- Masih terbatasnya kemampuan sumber daya manusia yang berkaitan dengan bidang kehumasan.
- Masih terbatasnya dana yang dialokasikan untuk kegiatan pengendalian operasional perhubungan.
- Masih kurangnya sarana dan prasarana perhubungan.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Aktivitas Humas Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar

Setiap aktivitas yang dilakukan oleh seseorang atau suatu organisasi pasti memiliki tujuan yang ingin dicapai, demikian juga halnya dengan aktivitas humas yang dilakukan oleh Humas Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar. Aktivitas yang dimaksudkan adalah menitik beratkan hubungan dengan publik yang ada dalam perusahaan tersebut.

Aktivitas yang dilakukan oleh Humas Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar antara lain yaitu sebagai berikut :

No.	Aktivitas Internal	Keterangan
1.	Penggiatan Olah Raga	<ul style="list-style-type: none"> - Terjadwal - Dilaksanakan secara rutin setiap hari jumat
2.	Mengadakan pengajian dirangkaikan dengan arisan antara ibu-ibu karyawan	<ul style="list-style-type: none"> - Satu kali 1 bulan
3.	Melaksanakan kegiatan upacara bendera	<ul style="list-style-type: none"> - Dilaksanakan setiap hari senin
4.	Mengadakan rapat koordinasi	<ul style="list-style-type: none"> - Terjadwal - Diselenggarakan setiap minggu
5.	Pelaksanaan Human Relations	<ul style="list-style-type: none"> - Pemberian nasihat secara musyawarah mufakat terhadap karyawan yang mengalami pertentangan

(Suber Data : Hasil wawancara dengan Humas Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar).

Berdasarkan deskripsi hasil penelitian, maka dapat dikemukakan uraian pembahasan terhadap permasalahan dalam penelitian ini. Pembahasan tersebut dimaksud untuk memberi penjelasan terhadap hasil-hasil analisis terhadap data,

selanjutnya diprediksi untuk menjawab permasalahan penelitian.

Setiap aktivitas yang dilakukan oleh seseorang atau organisasi pasti memiliki tujuan yang ingin dicapainya, demikian juga halnya dengan aktivitas internal yang dilakukan oleh Humas Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar. Aktivitas internal yang dimaksudkan adalah menitik beratkan hubungan dengan publik yang ada dalam perusahaan tersebut.

Aktivitas internal yang dilakukan oleh Humas Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar antara lain meliputi :

1. Rekreasi keluarga.
2. Penggiatan Olah Raga.
3. Mengadakan rapat koordinasi.
4. Mengadakan arisan serta pengajian antara ibu-ibu karyawan
5. Pelaksanaan Humas Relations

Untuk menjalankan tugas dan fungsi yang diembanya dalam mencapai tujuan perusahaan. Kegiatan internal yang dilaksanakan oleh Humas Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar antara lain rekreasi keluarga diadakan dengan maksud untuk membina kebersamaan di antara segenap jajaran dan keluarga besar Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar, penggiatan olah raga dimaksudkan untuk menjalin kerjasama yang baik antara karyawan untuk lebih meningkatkan semangat dan gairah kerja para karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan, selain itu untuk membina dan mengembangkan bakat yang dimiliki oleh para karyawan, rapat koordinasi diadakan dengan maksud untuk

membicarakan tentang kegiatan operasional perusahaan yang telah dijalankan maupun yang sementara berjalan dan keadaan para karyawan dan masing-masing unit kerja sehubungan dengan permasalahan yang mereka hadapi, mengadakan arisan serta pengajian dimaksudkan agar dapat meningkatkan iman dan membina kekeluargaan antara ibu-ibu karyawan.

Kegiatan internal yang dilaksanakan oleh Humas Kantor Dinas Perhubungan seperti yang telah disebutkan di atas bertujuan untuk meningkatkan kelancaran operasional perusahaan dan menjaga citra perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan.

Dalam melaksanakan aktivitasnya, Humas mempunyai ruang lingkup antara lain yaitu membina hubungan keluar (publik eksternal) yang bertujuan untuk mengusahakan tumbuhnya sikap dan gambaran positif publik terhadap perusahaan yang diwakilinya.

Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar sebagai perusahaan di bidang jasa perhubungan, mempunyai publik eksternal yang menjadi sasaran humas, yaitu :

1. Hubungan dengan masyarakat
2. Hubungan dengan pemerintah
3. Hubungan dengan pers

Untuk lebih jelasnya, berikut akan diuraikan aktivitas Humas Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar dalam membina dengan publik eksternal.

1. Hubungan dengan Masyarakat

Seperti yang diuraikan sebelumnya bahwa tujuan eksternal humas Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar adalah memberikan kepuasan kepada publik masyarakat yang pada gilirannya diharapkan mampu menciptakan dan meningkatkan citra perusahaan.

Telah diuraikan bahwa sebelumnya tujuan eksternal Humas Kantor Perhubungan Kota Makassar adalah memberikan kepuasan kepada masyarakat sehingga mampu membina hubungan harmonis dalam perusahaan tersebut.

Aktivitas Humas Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar dalam membina hubungan dengan masyarakat yaitu :

- (1) Menyebarkan informasi mengenai perusahaan dan segala kegiatannya kepada masyarakat. Penyebaran informasi ini dilakukan secara langsung yaitu mengadakan pertemuan/rapat antara pihak manajemen perusahaan, humas dan masyarakat. Secara tidak langsung yaitu surat edaran resmi dari perusahaan apabila perusahaan telah mengeluarkan kebijaksanaan yang ada kaitannya dengan masyarakat, melalui laporan tahunan perusahaan, *company profile*, buletin perusahaan dan melalui media cetak yaitu surat kabar. Sarana ini dianggap sebagai sarana yang efektif dalam kegiatan penyebaran informasi tersebut.
- (2) Melakukan tindakan mulai dari memonitor, merekam menganalisa, menelaah hingga mengevaluasi setiap reaksi (*feedback*), khususnya dalam upaya mengetahui apa yang diinginkan oleh masyarakat, guna menciptakan

kepuasan bagi masyarakat.

- (3) Mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan acara atau kegiatan khusus (*special events*) seperti perayaan 17 Agustus, hari Ulang Tahun Perusahaan, Hari Raya Lebaran, Natal dan Tahun Baru, dan sebagainya.

Dengan demikian tidak dapat dipungkiri bahwa pelaksanaan aktivitas Humas tidak selalu berjalan seperti yang diharapkan. Dalam membina hubungan dengan masyarakat kadangkala terdapat suatu masalah yang dapat menghambat hubungan tersebut misalnya adanya komplain dari masyarakat yang berkaitan dengan informasi dan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

2. Hubungan Dengan Pemerintah

Kegiatan yang kedua dalam melaksanakan hubungan dengan publik eksternal adalah dengan pemerintah (*government relations*).

Bagi suatu instansi seperti Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar maka hubungan dengan pemerintah harus dibina. Hubungan dengan pemerintah tersebut dalam rangka membina hubungan yang harmonis sehingga dapat membantu memperlancar jalannya organisasi.

Adapun aktivitas yang dilakukan Humas Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar dalam membina dengan pemerintah yaitu : menyebarkan informasi mengenai perusahaan dan segala kegiatannya, menghadiri kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah, mengadakan koordinasi dan kerjasama antara perusahaan dengan pemerintah, merencanakan dan

melaksanakan kegiatan-kegiatan kehumasan sesuai dengan kebijaksanaan pemerintah, mengirimkan surat ucapan selamat kepada instansi pemerintah yang berulang tahun, serta mengirimkan kalender atau agenda tahunan.

Komunikasi dengan pemerintah tersebut bertujuan untuk membina hubungan yang harmonis sehingga kesulitan-kesulitan teknis misalnya, dapat diselesaikan dengan cepat apabila perusahaan dalam hal ini Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar telah mengalang dan membina hubungan baik dengan pemerintah.

Tujuan membina itu ialah, disatu pihak untuk melancarkan hubungan kerja bilamana suatu ketika diperlukan, memperlicin permohonan kalau suatu waktu diajukan, mempermudah masalah jika suatu saat terjadi salah pengertian.

Komunikasi dengan pemerintah tersebut bertujuan untuk membina hubungan yang harmonis sehingga kesulitan-kesulitan teknis dapat diselesaikan dengan cepat sehingga dapat membantu memperlancar jalannya organisasi.

3. Hubungan dengan Pers

Dalam jaman modern sekarang ini, peranan pers dalam hal ini media massa yang begitu ampu dalam menyebarluaskan informasi, tidak mungkin diabaikan oleh Humas. Kegiatan Humas tidak akan berhasil tanpa dukungan media massa.

Bagi Humas Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar, media massa merupakan "penyambung tangan" untuk menjangkau publik yang tersebar luas. Hubungan dengan pers perlu dibina agar sesuatu yang menyangkut penyebaran

informasi kepada publik berjalan lancar.

Membina hubungan dengan media dan pers merupakan bagian dari fungsi kehumasan, khususnya sebagai alat, pendukung atau media kerjasama untuk kepentingan proses publikasi tentang berbagai kegiatan program kerja atau demi kelancaran aktivitas komunikasi humas dengan pihak publik sebagai sasarannya. Karena peranan hubungan media dan pers dalam kehumasan dapat sebagai media saluran (*channel*) dalam penyampaian pesan, upaya peningkatan pengenalan (*awareness*) dan informasi dari publikasi humas merupakan prioritas utama, dikerenakan salah satu fungsi pers adalah memiliki kekuatan sebagai pembentuk opini (*power of opinion*) yang sangat efektif.

Hubungan dengan pers tersebut tidak terbatas hanya untuk mengadakan pendekatan-pendekatan baik secara fungsional maupun antar hubungan pribadi atau kontak dengan pers (*press contact*), melalui pembinaan redaksi, redaktur dan wartawan dari arti subjektif, tetapi juga mencangkup media massa dalam arti lebih luas yaitu berhubungan dengan suatu bentuk kelembagaan (institusi, organisasi media seperti : media massa berbentuk surat kabar harian, majalah berita, serta termasuk hubungan baik dengan media elektronik dari stasiun saluran televisi.

Dalam membina hubungan dengan pers, Humas Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar, melaksanakan aktivitas-aktivitas sebagai berikut : membuat *press release* untuk bahan informasi, berita, publikasi dan sebagainya, mengirimkan kartu ucapan selamat kepada lembaga penerbit yang

berulang tahun, menghadapi Lebaran, Tahun Baru, Natalan dan sebagainya tanda penuh perhatian untuk membangun hubungan yang baik bagi kedua belah pihak mengirimkan kalender atau agenda tahunan setiap akhir tahun diselenggarakan pertemuan dengan para wartawan khususnya wartawan maritim se Indonesia.

Hubungan dengan publik eksternal tersebut sangat penting untuk selalu dipelihara dan dibina dalam rangka menimbulkan dukungan dan kepercayaan pada publik sehingga menimbulkan pengertian bersama dan menciptakan hubungan yang harmonis dan pada akhirnya dapat meningkatkan citra perusahaan.

Dalam membina hubungan dengan publik tersebut, media merupakan prioritas utama sebagai alat atau sasaran untuk tujuan publikasi dan sebagai upaya penyampaian pesan-pesan atau informasi secara luas mengenai aktivitas Humas.

2. Faktor-faktor yang Menunjang dan Menghambat Aktivitas Humas dalam Membina Hubungan Harmonis Antar Sesama Pegawai Di Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar

Hasil wawancara yang penulis lakukan dengan informan, dapat dikatakan bahwa selama ini Aktivitas Humas telah dilakukan dengan baik oleh pimpinan dan berbagai Kepala Bagian dan staff di Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar. Hal tersebut dapat di lihat dari tingkat kepuasan pegawai dari segi kebutuhan sudah terpenuhi dengan baik.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi Aktivitas Humas Dalam Membina Hubungan Harmonis Antar Sesama Pegawai Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar adalah sebagai berikut :

a. Faktor penunjang

▪ Tersedianya fasilitas atau peralatan kerja

Fasilitas atau peralatan kerja merupakan hal yang sangat penting dalam menunjang kegiatan kerja bagi para pegawai dalam kelancaran pelaksanaan tugas bagi para pegawai dalam kelancaran pelaksanaan tugas-tugas. Fasilitas dan peralatan yang dimaksud ini adalah tersedianya peralatan dan perlengkapan kantor seperti ventilasi, ruang kerja yang bersih dan kenyamanan untuk seluruh ruang kerja.

Dalam hasil pengamatan penulis selama melakukan penelitian di Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar terlihat bahwa sarana dan prasarana tersebut meliputi meja kerja, komputer, televisi, telepon rak buku dan sebagainya yang sangat memadai dan mendukung pekerjaan pegawai.

▪ Iklim kerja

Iklim kerja merupakan hal yang sangat perlu mendapat perhatian oleh seorang atasan, karena sangat mempengaruhi motivasi kerja pegawai. Iklim organisasi dipengaruhi oleh cara pegawai bertingkah laku dan berkomunikasi.

Iklim yang penuh persaudaraan mendorong pegawai untuk berkomunikasi secara terbuka, rileks dan ramah satu sama lain. Suasana lingkungan kerja di Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar disarankan

sangat nyaman, rasa kekeluargaan dan persahabatan serta rasa kebersamaan yang tinggi sehingga menciptakan hubungan yang harmonis antara sesama rekan kerja, pegawai maupun dengan atasan termotivasi untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Dimana pimpinan selalu berinisiatif untuk lebih sering mengadakan dialog dengan pegawai dan suasana santai, sehingga pegawai berani menyampaikan pendapatnya, dan pimpinan pun dapat mengetahui keinginan dan harapan pegawai demi kelancaran perusahaan kedepan.

- Motivasi yang tinggi

Dengan bermodalkan tanggung jawab moral dan motivasi yang tinggi dari atasan dan staf pada bagian Humas Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar sehingga aktivitas kehumasan dapat berjalan sampai saat ini, karena tanpa kesadaran dari pimpinan Humas sampai dari staf dengan melihat faktor-faktor penghambat mustahil kiranya kerja-kerja kehumasan dapat berjalan seperti yang penulis lihat sekarang ini. Ternyata kantor yang besar dapat juga memacu motivasi karyawan/karyawati. Untuk menutupi kekurangan yang mereka miliki melalui kerja sama yang baik dengan saling penuh pengertian.

b. Faktor Penghambat

Dalam melaksanakan tugasnya sebagai Humas pemerintahan berdasarkan pengalaman beberapa hambatan dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Menurut Kepala Sub Bagian Humas (wawancara 2007) bahwa faktor-faktor

penghambat antara lain:

1. Sumber Daya Manusia (SDM)

Efektivitas pelaksanaan tugas kehumasan juga sangat ditentukan oleh sumber daya yang tersedia, seperti Sumber Daya Manusia, pengelolaan dan penyelenggaraan kehumasan. Sebab Sumber Daya Manusia adalah penggerak dari kegiatan atau proses yang dilaksanakan. Kemampuan berfikir serta keterampilan yang dimiliki sangat menentukan efektifitas dan keberhasilan tugas-tugas tersebut.

Menurut penulis, tingkat pendidikan staff Humas ikut mempengaruhi bahkan menentukan seberapa jauh kemampuan dalam menyelenggarakan tugas yang dihadapinya. Untuk dapat menjalankan tugas fungsi Humas secara optimal, maka staff Humas dituntut untuk memiliki kemampuan yang memadai. Dari data penelitian bahwa minimnya staff Humas khususnya yang berasal dari disiplin ilmu komunikasi khususnya Hubungan Masyarakat, perlu dijadikan ukuran bahwa kinerja kerja staff Humas belum maksimal dalam meningkatkan penyelenggaraan tugas pemerintahan secara optimal.

Berdasarkan hasil pengamatan dilapangan, penulis membuktikan bahwa aktivitas Hubungan Masyarakat sangat banyak dan beragam dalam mewujudkannya perlu didukung oleh Sumber Daya Manusia seperti yang telah penulis jelaskan pada bagian tertentu Humas Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar, dengan melihat sumber daya yang dimiliki Humas Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar selanjutnya jika dibandingkan dengan tugas-tugas

pemerintahan, maka secara rasio belum sebanding, sehingga dapat menyebabkan ada sebagian dari tugas tersebut tidak dapat disampaikan kepada masyarakat. Selain itu, keterampilan dan pengalaman kerja di Bidang kehumasan masih minim sehingga masih perlu untuk mendapat bimbingan dan arahan yang lebih intensif, agar supaya dalam penyampaian informasi dapat terlaksana sesuai dengan tujuan penyampaiannya.

Aspek lain yang sangat mempengaruhi keberadaan Bagian Humas yaitu tingkat pendidikan yang tidak relevan dengan tugas Humas pada umumnya. Pada dasarnya staff atau pegawai yang ditempatkan pada Bagian Humas tanpa mempunyai tingkat pendidikan kehumasan. Dengan demikian melihat keberadaan jumlah staff dan tingkat pendidikan penulis menyarankan agar kiranya dimasa-masa yang akan datang pihak terkait lebih memperhatikan sumber daya manusia yang handal di bidang kehumasan.

2. Masih kurangnya sarana dan prasarana perhubungan.

Masih kurangnya sarana dan prasarana perhubungan merupakan salah satu yang dapat menghambat tugas-tugas kehumasan di lingkungan Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar. Hal ini merupakan konsekuensi dari terbatasnya atau masih kurangnya petugas Humas pada bidang-bidang tertentu secara spesialisasi. Pada akhirnya personil yang ada melakukan aktivitas secara temporer ataupun melakukan pekerjaan secara rangkap. Sistem kerja yang tidak sistematis tersebut, tentunya tidak akan membuahkan hasil yang maksimal.

3. Masih terbatasnya dana yang dialokasikan untuk anggaran kegiatan pengendalian operasional perhubungan.

Penulis melihat kembali pada aktivitas yang tidak sedikit di lalui melihat pada aktivitas penunjang yang terbatas dan melangkah pada dana operasional yang disediakan masih terbatas pula. Penulis dapat memaklumi keadaan Humas di Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar. Bila mana kerja-kerja kehumasan belum jalan sebagaimana yang diharapkan.

Kalau penulis bisa berkata staf Humas Kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar haruslah banyak-banyak belajar untuk pengembangan diri dalam hal kehumasan agar dengan adanya wawasan yang luas tentang konsepsi Hubungan Masyarakat yang dapat dikemukakan dihadapan pimpinan kiranya dapat mendatangkan perubahan dalam wadah ini. Dengan adanya relasi perubahan tersebut Insya Allah sabar-sabar saja, dana operasional akan bertambah dengan sendirinya karena telah dibuktikan oleh personal atau staf Humas selama ini dengan optimisme. Bekerja dengan motivasi yang tinggi dan dilandasi dengan ketabahan serta kesabaran, suatu saat akan mendapatkan hasil seperti yang diharapkan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada bab-bab sebelumnya, dari hasil penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bahwa aktivitas Humas dalam membina hubungan harmonis antar sesama pegawai di dikantor Dinas Perhubungan Kota Makassar berjalan dengan baik terlihat dari kegiatan-kegiatan tersebut didukung pula oleh karyawan kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar.
2. Faktor penunjang dan faktor penghambat aktivitas Humas dalam membina hubungan harmonis antar sesama pegawai di kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar. Hasil menunjukkan bahwa faktor penunjang Humas dalam membina hubungan harmonis di kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar, yakni tersedianya fasilitas atau peralatan kerja, iklim kerja dan motivasi yang tinggi adapun faktor-faktor penghambat dalam upaya membina hubungan harmonis adalah sumber daya manusia, masih kurangnya tenaga teknis operasional yang menangani sarana dan prasarana perhubungan, masih terbatasnya dana yang dialokasikan untuk anggaran kegiatan pengendalian operasional perhubungan.

B. Saran-saran

1. Sebaiknya kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar lebih sering melaksanakan kegiatan-kegiatan yang dapat meningkatkan keharmonisan karyawan, agar para karyawan dapat menciptakan kebersamaan dan kewarganegaraan.
2. Sebaiknya kantor Dinas Perhubungan Kota Makassar lebih meningkatkan sumber daya manusia, menambah tenaga teknis operasional dan meningkatkan dana yang dialokasikan untuk anggaran kegiatan pengendalian operasional perhubungan sehingga aktivitas Humas dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan yang diharapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Oemi. 1990. *Dasar-dasar Publik Relations*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Adnan, Hamdan dan Hafid Cangara, 1996. *Prinsip-prinsip Hubungan Masyarakat*. Surabaya: Usaha Nasional.
- Assegaf, O. 1980. *Hubungan Masyarakat Dalam Praktek*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Binar, S. K. 1981. *Hubungan Masyarakat*. Jakarta: PT. Soetongan
- Bonar, S. K. 1981. *Hubungan Masyarakat Modern*. Jakarta: Bina Aksara
- Cangara, Hafied. 1998. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Djadiatma, S. 1989. *Public Relation*. Bandung: Bina Aksara
- Effendy Onong Uchjana dan Yohap. 1992. *Dasar-dasar Ilmu Sosial Untuk Public Relations*. Bandung: PT. Bina Rena Pariwara.
- 1993 *Human Relations dan Public Relation*. Bandung: CV. Mandar Maju
- Hartono, S. 1966. *Public Relations Teori dan Praktek*. Jakarta: Balai Buku Ichtiar.
- Jurusan Ilmu Komunikasi Fisip Unhas. 2006. *Pedoman Penyusunan Tugas Akhir Mahasiswa*. Makassar: Hasanuddin University Press.
- Kusumastuti, Frida. 2002. *Dasar-Dasar Humas*. Jakarta Selatan: PT. Ghalia Indonesia dengan UMM Press.
- Muleong, Lexy J. 2000. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, Arni. 1995. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bina Aksara
- Pace, Wain R. Dan Faules Don F. 1998. *Komunikasi Organisasi : Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Editor : Deddy Mulyana. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.

Rachmadi, F. 1994. *Public Relation Dalam Teori Dan Praktek*. Jakarta: Gramedia
Pustaka Utama

Rahmat, Jalaluddin. 1949. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remadja
Karya

Susanto, A. 1986. *Komunikasi Dalam Teori Dan Praktek*. Jakarta: Bina Cipta

Widjaya, A. W. 1993. *Komunikasi Dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Bumi
Aksara