

## KINERJA HUMAS DALAM PUBLIKASI INFORMASI MASYARAKAT

### *PUBLIC RELATIONS PERFORMANCE IN THE PUBLICATION OF INFORMATION TO THE PUBLIC*

**Mirda Yuma Eka Putri\*, Indira Arundinasari**

Prodi Administrasi Publik, FISIP, Universitas Pembangunan Nasional “Veterann” Jawa Timur, Surabaya

\*Koresponden email: mirdaputri61@gmail.com

#### ABSTRAK

Minimnya transparansi dan akuntabilitas pada instansi pemerintah masih menjadi masalah serius dalam pelayanan informasi publik yang sampai saat ini kerap terjadi. Pelayanan informasi publik merupakan seluruh rangkaian kegiatan yang meliputi penyebaran informasi dan dokumentasi kegiatan melalui berbagai macam media, baik elektronik maupun cetak. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan yaitu keterlambatan dalam penyebaran informasi pada media sosial di DPRD Provinsi Jawa Timur, informasi yang wajib dipublikasikan kepada masyarakat ternyata belum seluruhnya tersampaikan, informasi yang tersampaikan hanya bersifat internal dan bukan tentang permasalahan publik atau permasalahan yang sedang di alami masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kinerja Humas Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur dalam Publikasi Informasi Kepada Masyarakat. Penelitian ini dilakukan dengan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dokumentasi. Penelitian menggunakan teori Kinerja Organisasi menurut Simanjutak (2011:3) dengan tiga faktor utama yaitu : dukungan organisasi, kemampuan dan efektivitas manajemen, kinerja setiap orang dalam organisasi. Berdasarkan hasil penelitian kemudian disimpulkan bahwa Kinerja Humas Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur dalam publikasi informasi kepada masyarakat sudah cukup baik, walaupun masih terdapat kendala. Adapun faktor penghambat dalam Kinerja Humas Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur dalam publikasi informasi kepada masyarakat meliputi minimnya sarana dalam pengambilan gambar kegiatan, kurangnya sumber daya manusia dalam melakukan tugas kinerjanya dan kurangnya kemampuan sdm dalam pengiriman berita informasi.

**Kata kunci:** Kinerja, humas protokol, publikasi informasi

#### ABSTRACT

*The lack of transparency and accountability in government agencies is still a serious problem in public information services that often occurs. Public information services are a whole series of activities that include the dissemination of information and documentation of activities through various media, both electronic and printed. This research is motivated by the problem, namely delays in the dissemination of information on social media in the East Java Provincial DPRD, information that must be published to the public has not been fully conveyed, information that is conveyed is only internal and not about public problems or problems that are being experienced by the community. This study aims to analyze the performance of the Public Relations Protocol of the Secretariat of the East Java Provincial DPRD in the Publication of Information to the Public. This research was conducted with a qualitative research type with a case study approach. Data collection is done through interviews, observation, documentation. The research uses the theory of Organizational Performance according to Simanjutak (2011: 3) with three main factors, namely: organizational support, management capabilities and effectiveness, the performance of everyone in the organization. Based on the results of the research, it is concluded that the performance of the Public Relations Protocol of the East Java Provincial DPRD Secretariat in the publication of information to the public is quite good, although there are still obstacles. The inhibiting factors in the performance of the Public Relations Protocol of the East Java Provincial DPRD Secretariat in publishing information to the public include the lack of facilities in taking pictures of activities, the lack of human resources in carrying out their performance duties and the lack of human resources in sending news information.*

**Keywords:** Performance, protocol public relations, information publication

#### PENDAHULUAN

Birokrasi di Indonesia pada saat ini perlu meningkatkan pelayanan publik, karena pelayanan publik merupakan tolok ukur tata kelola pemerintahan yang baik dan keberhasilan pelaksanaan pelaksanaan tugas dan kinerja pemerintahan. Pelayanan publik menjadi penggerak utama dan sangat penting dalam mewujudkan *good governance* (Indriastuti, 2022). Tujuan dari pelayanan publik yaitu memberikan pelayanan yang mampu memenu-

hi kepuasan pelanggan atamasyarakat (Puryatama & Haryani, 2020). Dalam suatu organisasi pemerintahan yang mempunyai tujuan dalam menjahterakan rakyat. Pelayanan publik merupakan suatu hal yang penting, pelayanan dapat dikatakan sebagai pemenuhan kebutuhan individu maupun masyarakat yang berkepentingan terhadap organisasi tersebut sejalan dengan aturan dan prosedur yang sudah ditetapkan (Suryantoro & Kusdyana, 2020).

Pemerintah sebagai pelaksana pelayanan publik harus berusaha semaksimal mungkin dalam memberikan pelayanan yang diperlukan masyarakat. Tingkat keberhasilan penyelenggaraan pemerintah dapat tercapai melalui mutu pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, hal merupakan bentuk sarana keterbukaan informasi publik. Badan Penyelenggara Negara harus menjalankan pemerintahan yang transparan dan tidak ada yang ditutupi, semua harus transparan kepada masyarakat. Hak untuk mendapatkan informasi publik merupakan suatu hal yang penting bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan yang terbuka (Kurniawan et al., 2022).

Transparansi informasi merupakan upaya dalam meningkatkan pertanggungjawaban kepada para pejabat pemerintah, sehingga hubungan masyarakat dengan pemerintah dapat berjalan dengan efektif. Transparansi informasi merupakan harapan masyarakat untuk dapat berpartisipasi dan keterlibatan dalam pembuatan kebijakan. Keterbukaan informasi publik yang sudah di atur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 merupakan hasil usaha masyarakat dan seluruh pihak yang menginginkan birokrasi pemerintahan yang baik di Indonesia.

Keterbukaan informasi publik menjadi suatu landasan untuk membangun tata kelola pemerintah yang bersih, transparan, tidak ada yang ditutupi dan partisipatif pada semua proses kenegaraan dan pengelolaan sumber daya manusia, mulai dari pengambilan keputusan, pelaksanaan hingga evaluasi. Untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang terbuka, humas merupakan suatu badan yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan keberadaannya menjadi sebab keberhasilan organisasi (Ashoer et al., 2020). Tujuan humas sendiri yaitu dapat memberikan kepercayaan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi (Kartika et al., 2023).

Humas dalam publikasi informasi pada instansi pemerintah harus bisa melihat dan memahami keinginan masyarakat dan anggotanya tidak hanya itu humas juga harus mampu mewujudkan segala harapan masyarakat dengan tanpa menyinggung pihak manapun. Humas juga harus bisa menciptakan hubungan yang baik dan membuat masyarakat percaya dengan kinerja pegawai pemerintah. Harapan masyarakat yang belum bisa terpenuhi akan membuat kepercayaan kepada pemerintah semakin berkurang (Maharani & Tedi Erviantono, 2020). Hal ini juga dikarenakan kurangnya informasi kepada masyarakat terkait seluruh kegiatan pada instansi pemerintahan.

Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD), yaitu suatu lembaga negara yang mempunyai kekuasaan dalam mengelola urusan daerahnya masing-masing, salah satu fungsi DPRD yaitu fungsi legislasi. Dalam pelaksanaannya DPRD disebut

badan legislatif (Rahmawati, 2020). DPRD Provinsi Jawa Timur dalam menjalankan tugas dan wewenangnya didukung oleh Sekretariat sebagai penyedia fasilitas, anggaran dan tenaga khusus sehingga kegiatan dan tugas fraksi dapat terpenuhi dengan baik dan lancar. Sesuai dengan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur No 5 Tahun 2020 mengenai Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Jawa Timur dan Peraturan Gubernur Jawa Timur No 109 Tahun 2021 mengenai kedudukan, susunan organisasi, uraian tugas dan fungsi serta tata kerja Sekretariat DPRD.

Sekretariat adalah salah satu bagian dari DPRD dan diketuai langsung oleh sekretaris dengan cara teknis dan operasional mempunyai kedudukan dibawah dan mempunyai tanggung jawab kepada ketua DPRD dan secara administratif bertanggung jawab langsung kepada Gubernur lewat sekretaris daerah. Untuk melaksanakan kegiatan liputan/pemberitaan serta pendokumentasian di DPRD Provinsi Jawa Timur merupakan bagian dari perundang-undangan. Bagian perundang-undangan membawahi sub bagian Humas Protokol atau biasa disebut Public Relation. Publikasi Informasi pada Humas Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur adalah melalui media online, media cetak, dan media massa.

Publikasi informasi melalui media online yaitu seperti iklan, website, sosial media seperti (Instagram, Facebook, X, Youtube). Publikasi melalui media cetak yaitu koran dan majalah, sedangkan publikasi melalui media massa yaitu televisi. Informasi yang wajib dan harus dipublikasikan kepada masyarakat yaitu sesuai dengan Keputusan Gubernur Jawa Timur No 188 Tahun 2022 mengenai pengelolaan layanan informasi dan dokumentasi pada Provinsi Jawa Timur periode 2022-2024 yaitu untuk mendokumentasikan, menyimpan, mengelola dan menyebarkan informasi serta dokumentasi. Dengan ini Humas Protokol sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur mempunyai kewajiban dalam penyebaran informasi serta melaporkan hasil pelaksanaannya kepada Gubernur.

Sebagai Lembaga Pemerintahan, DPRD Provinsi Jawa Timur harus menjalankan transparansi dan akuntabilitas kepada masyarakat, namun ada beberapa jenis informasi yang umumnya dianggap sebagai informasi internal atau rahasia. Informasi yang menurut sifatnya baik tertulis maupun tidak tentang rencana atau kegiatan yang dapat merugikan pihak lain dan dapat membahayakan negara sehingga belum boleh disebar dengan tujuan tertentu sesuai peraturan DPRD Provinsi Jawa Timur No 1 Tahun 2015. Humas Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur mempunyai kendala dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, salah satunya yaitu keterlambatan dalam publikasi informasi, hal ini dapat dilihat dengan kurang

terbarunya berita kegiatan atau agenda pada website dan media sosial. Permasalahan pelayanan informasi publik pada humas protokol yaitu, informasi kegiatan yang wajib di publikasikan belum semuanya tersampaikan kepada masyarakat, dikarenakan keterlambatan dalam penyebaran berita dan agenda kegiatan, salah satunya yaitu mengenai peraturan daerah. Hal ini dapat dilihat dengan tidak adanya kebaruan informasi pada berita di media online, seperti website dan media sosial lainnya yang merupakan sarana pelayanan informasi publik. Permasalahan ini dapat mencederai UU No 14 Tahun 2008 terkait keterbukaan Informasi Publik.

Keterlambatan publikasi informasi sering ditemukan pada media sosial, salah satu diantaranya yaitu Youtube. Youtube adalah media sosial yang menjadi salah satu sarana transparansi informasi dan menjadi sarana komunikasi kepada masyarakat. Dengan menggunakan media Youtube akses informasi akan dengan mudah dijangkau oleh jutaan orang, hal ini sangat disayangkan jika terdapat keterlambatan dalam pengiriman berita, sebagai halnya dapat dilihat sebagai berikut.



**Gambar 1.** Keterlambatan Publikasi Informasi

Pada Gambar 1 dapat bahwa adanya keterlambatan pada penyebaran publikasi informasi mengenai Peraturan Daerah pada Tahun 2023 yang baru diunggah pada tahun 2024. Permasalahan ini tentu akan menimbulkan dampak yang signifikan kepada masyarakat, jika masyarakat tidak mendapatkan informasi dari DPRD. Hal ini akan menyebabkan tidak adanya transparansi informasi dari agenda kegiatan DPRD dan ketidaktahuan masyarakat tentang peraturan dan kebijakan terbaru (S. Wanto et al., 2022).

Pelayanan informasi yang buruk akan berdampak pada ketidakpercayaan masyarakat dan kesalahfahaman terhadap pemerintah, sehingga memicu beberapa aksi unjuk rasa dan demonstrasi yang dapat mengganggu stabilitas negara, kerusakan pada fasilitas umum dan menimbulkan korban jiwa. Publikasi informasi pada humas protokol belum berjalan dengan semestinya, dikarenakan terdapat beberapa kendala yang terjadi. Fenomena ini menarik untuk diteliti karena DPRD Provinsi Jawa Timur merupakan unsur penyelenggaraan

pemerintahan daerah di Provinsi Jawa Timur, sehingga Publikasi Informasi pada Humas DPRD merupakan hal yang sangat diperlukan. Dengan informasi dan akses yang mudah difahami, akan membantu masyarakat dalam menghadapi beredarnya isu-isu sensitif, oleh karena itu masyarakat menjadi termotivasi untuk terlibat dalam diskusi, pemilihan umum dan memberikan masukan kepada DPRD.

## METODE

Pada penelitian ini penulis mengaplikasikan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Studi kasus yaitu penelitian dengan cara mendefinisikan suatu kasus yang tujuannya yaitu mengilustrasikan kasus yang unik dan mempunyai kepentingan yang tidak biasa dan membutuhkan pendeskripsian yang diperinci. Yang kedua yaitu untuk memahami isu permasalahan dengan menggunakan desain multikasus (Rianto & Indonesia, 2020). Menurut Yin (2009), Metode studi kasus adalah cara dan strategi yang tepat digunakan dalam penelitian, penggunaan metode ini yaitu dengan pertanyaan utama penelitian bagaimana dan mengapa. Dalam penelitian studi kasus peneliti mempunyai sedikit waktu untuk memeriksa peristiwa yang diteliti, penelitian studi kasus terfokus pada kejadian atau fenomena kontemporer dan untuk memantau peristiwa kontemporer (Nur'aini, 2020).

Informan dalam penelitian ini ditentukan dengan teknik *snowball sampling* yang terdiri dari Ketua Tim Humas Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur, pegawai sub bagian humas dan protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur, masyarakat yang meliputi mahasiswa, buruh, dan koalisi masyarakat sipil. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, studi kepustakaan dan dokumentasi. Penelitian ini di analisis menggunakan teknik analisis data menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014:14) yang terdiri dari 3 tahap yaitu kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian, observasi, wawancara dan temuan-temuan di lapangan, penulis menjabarkan analisa data sesuai dengan tujuan penelitian yaitu menganalisis, mengidentifikasi dan mendeskripsikan bagaimana Kinerja Humas Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur dalam publikasi informasi kepada masyarakat beserta faktor-faktor penghambat yang ditemukan.

Humas Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur yaitu sub bagian yang membantu tugas dan fungsi DPRD Provinsi Jawa Timur. Humas protokol mempunyai tugas melayani dan memfasilitasi kegiatan anggota dewan, tidak hanya itu

Humas Protokol juga mempunyai tugas dalam menyiapkan bahan komunikasi dan publikasi baik pada instansi, maupun kepada masyarakat. Tentu dengan keinginan dan tuntutan masyarakat yang tinggi meminta agar pelayanan publikasi dan informasi terus meningkat menjadi lebih baik. Meski begitu hal ini akan mempengaruhi kinerja dari Humas Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur dan ada beberapa kendala dari berbagai sektor.

Berkaitan dengan Kinerja Humas Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur tentang Pelayanan informasi kepada masyarakat harus benar-benar responsif, cepat, tepat dan pasti. Oleh karena itu peneliti menggunakan suatu teori untuk mengetahui Kinerja Humas Protokol yang mana dibebani oleh banyaknya Kota dan Kabupaten serta keinginan masyarakat yang terus meningkat tentang kualitas pelayanan publikasi informasi di Provinsi Jawa Timur melalui teori Simanjutak yang dibahas melalui masing-masing fokus berikut ini :

### Dukungan Organisasi

Dukungan organisasi merupakan suatu upaya dalam meningkatkan kinerja pada suatu organisasi. Dukungan organisasi perlu dilakukan karena dengan dukungan organisasi yang baik dapat menumbuhkan semangat kerja dari masing-masing individu pegawai dan dapat mengetahui apa saja dukungan organisasi yang diberikan sehingga kinerja suatu organisasi itu baik ataupun buruk. Dukungan organisasi ini dibagi menjadi 3 sub bagian yaitu penyusunan struktur organisasi, pemilihan teknologi, kelengkapan sarana dan prasarana, yang diuraikan sebagai berikut.

#### a. Penyusunan Struktur Organisasi

Struktur organisasi disini yaitu sudah sesuai dengan SOP dan aturan yang sudah disahkan pada Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 109 Tahun 2021. Dalam sebuah organisasi hal yang sangat penting adalah dengan adanya pedoman dan petunjuk yang disusun secara terstruktur dalam menjalankan tugas pokok dan kewajiban fungsinya masing-masing. Akan tetapi masih terdapat adanya kendala yaitu kurangnya sumber daya manusia atau pegawai dalam memenuhi kebutuhan bekerja seperti pelayanan kepada anggota dewan dan penyelesaian publikasi berita, informasi terkini dan kebijakan-kebijakan terbaru. DPRD Provinsi Jawa Timur mempunyai 120 anggota dewan dengan kegiatan yang tentunya sangat banyak, dengan terbatasnya sdm yang dimiliki menyebabkan pelaksanaan tugas dan fungsinya menjadi kurang maksimal. Jumlah pegawai pada sub humas dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

**Tabel 1.** Tabel jumlah pegawai Humas

No	Jabatan	Jumlah (Orang)
1.	Pranata Humas Ahli Muda (Kepala Tim Humas Protokol)	1
2.	Penyusun Bahan Publikasi	2
3.	Penyusun Bahan Informasi & Publikasi	2
4.	Pranata Humas Ahli Pertama	1
5.	Penerjemah Ahli Pertama	1
6.	Pranata Humas	6
7.	Teknisi Siaran	1
8.	Pranata Komputer	1
9.	Arsiparis	1
10.	Pranata Acara	2
11.	Petugas Protokol	2
	<b>Total</b>	<b>20</b>

#### b. Pemilihan Teknologi

Penerapan teknologi dalam publikasi informasi kepada masyarakat di Humas Protokol ini sangat diperlukan pada era sekarang ini, yang mana hal ini dapat menunjang kemudahan masyarakat dalam mengakses seluruh informasi dan berita. Tidak hanya itu teknologi yang memadai akan membantu dalam mempercepat kinerja dari humas protokol dalam mengunggah berita. Penggunaan teknologi terdapat kendala yaitu ada satu pegawai tenaga teknis dan IT yang dipindahtugaskan pada sub bidang lain, hal ini tentunya menjadi salah satu faktor penghambat dalam pemilihan teknologi. Untuk memaksimalkan Pemilihan teknologi dalam menunjang kerjanya, humas protokol bekerja sama dengan pihak ketiga yang akan membantu dalam pembuatan video dan edit foto, selain itu humas juga bekerja sama dengan media tv dan radio, hal ini tentunya untuk memenuhi kebutuhan publikasi baik pada rapat tertentu ataupun kegiatan di lapangan.

Humas merupakan pen jembatan antara masyarakat dan pemerintahan, akan tetapi publikasi informasi yang dilakukan oleh humasnya terkait persoalan internal instansi yaitu seperti kegiatan riset dan reses, sedangkan terkait permasalahan publik atau permasalahan yang sedang dialami masyarakat tidak ada sama sekali. Masyarakat mendapatkan informasi mengenai peraturan dan undang-undang terbaru cenderung melalui website dan melalui anggota dewan itusendiri. Masyarakat merasa jika publikasi informasi mengenai undang-undang hanya dilakukan pada undang-undang yang sedang viral saja, sedangkan undang-undang yang biasa tidak di upload ke media. Dengan adanya sosial media DPRD Provinsi Jawa Timur yang ada kurang membantu dalam pencarian informasi

seperti peraturan-peraturan dan undang-undang terbaru.

c. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Dukungan organisasi adalah hal pertama yang dapat dilihat dari sarana dan prasarana, dimana hal ini akan berdampak besar pada kinerja suatu organisasi. Jika sarana dan prasarana tidak mendukung kebutuhan dalam bekerja, maka dapat dipastikan kinerja suatu organisasi tidak akan maksimal. Pada humas sendiri terdapat kekurangan alat yaitu kamera, yang mana kamera mempunyai peran yang sangat penting dalam publikasi informasi. Publikasi informasi memerlukan foto maupun video sebagai bukti yang memperkuat kejadian/berita.

### **Kemampuan dan Efektivitas Manajemen**

Selain dukungan Organisasi diperlukan juga kemampuan dan efektivitas manajemen yang dimana akan mempengaruhi kinerja dari suatu instansi. Hal ini dapat dilihat dari perencanaan dalam bekerja yang merupakan langkah awal untuk mempersiapkan agar kinerja bisa lebih efektif, dengan pengorganisasian yang baik akan berdampak pada kinerja instansi, dan yang terakhir adalah pengawasan agar tetap pada koridor dan tercapainya tujuan yang telah ditentukan, hal ini akan diuraikan sebagai berikut:

a. Perencanaan Dalam Bekerja

Dalam suatu kegiatan organisasi agar selalu berjalan dengan lancar diperlukannya perencanaan dalam bekerja, dimana hal ini akan berdampak pada keefektifan dalam bekerjasehingga berdampak pula pada kinerja organisasi. Perencanaan dalam bekerja ini akan mengarah pada penyelesaian publikasi informasi seperti penyelesaian dalam penguploadan berita dan kegiatan secara tepat waktu. Tahap-tahap publikasi informasi pada humas sendiri yang pertama yaitu berdasarkan dengan penjadwalan anggota dewan. Dewan mengeluarkan surat permintaan kepada humas untuk diadakan peliputan kegiatan, setelah itu surat dinaikkan humas kepada Sekretaris Dewan dan mendapatkan disposisi untuk kemudian ketua bagian Humas menugaskan para pegawai humas, siapa saja yang bertugas untuk meliput kegiatan sehingga kegiatandilakukan dan para pegawai humas mencatat, merekam dan mendokumentasikan kegiatan untuk dijadikan bahan materi.

Dokumentasi yangdiperoleh dan pemberitaan di olah menjadi report berita dan dokumentasi foto maupun video untuk di olah menjadi suatu berita. Setelah berita tersusun akan menjadi E-Koran yang di muat di website, itu bisa dikonsumsi oleh media baik cetakmaupun elektronik, materi yang ada pada E-Koran bisa menjadi bahan berita pada media Televisi, radio. Berita yang sudah tersusun pada E-Koran selanjutnya dikirimkan kepada pihak ketiga

untuk pengeditan yang akan di masukkan ke media sosial seperti Instagram, Twitter/ atau X.

Humas Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur juga memiliki wadah pengaduan masyarakat yang bernama PPID Diskominfo Jatim wadah pengaduan ini sudah diminta oleh Diskominfo dari lama akan tetapibaru di bentuknya tim di DPRD Provinsi Jawa Timur pada Tahun 2024. Dalam rangka mengoptimalkan peran Pegawai Pengelola Informasi dan Dokumentasi atau PPID-PLID dalam melaksanakan amanat UU Nomor 14 Tahun 2008 mengenai Keterbukaan Informasi Publik, telah diamanatkan agar membentuk dan menetapkan susunan anggota pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi PPID-PLID Pembantu/Organisasi Perangkat Daerah.

Dalam publikasi kegiatan yang dilakukan oleh DPRD sudah cukup responsif, akan tetapi terkait perumusan-perumusan yang dilakukan oleh DPRD sendiri kurang real time dilakukan di masyarakat. Hanya outputnya saja yang dipublikasikan, masyarakat menganggap jika hal tersebut kurang detail yang mana proses-proses dan tahapan-tahapan penyusunan atau perumusan perlu di publikasikan juga agar masyarakat mengetahui sudah sampai mana dan masyarakat perlu dilibatkan dalam hal apa. Masyarakat kurang mengetahui tentang kebijakan dan peraturan terbaru dari DPRD, masyarakat menganggap jika pemerintah sangat minim dalam hal menyampaikan informasi. Diharapkan dalam penyampaian informasi kepada masyarakat tidak hanya sekedar posting-posting pada media sosial, akan tetapi diharapkan pemerintah benar-benar menyampaikan dari tingkat RT, tidak hanya di sampaikan pada tingkat kota dan kabupaten, hal ini merupakan salah satu pernyataan dari masyarakat.

b. Pengorganisasian

Selain perencanaan dalam bekerja juga dibutuhkan pengorganisasian. Humas protokolSekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur dalam hal ini diperlukannya pengorganisasian yang baik dan terstruktur, supaya tugas dan target tercapai sesuai sasaran. Pengorganisasian di Humas ProtokolSekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur selalu melakukan pemantauan dan pengoreksian melalui grub WA. Humas sendiri dalam pengorganisasiannya, dalam pelayanan kepadaanggota dewan dan pelayanan informasi publik kepada masyarakat yaitu saling membantu jika ada kesulitan dalam penyelesaian masalah, saling mengingatkan jika ada pihak yang belum menyelesaikan tugasnya hingga tanggal yang telahditentukan.

c. Pengawasan

Pengawasan dalam hal ini berkaitan dengan bagaimana pengawasan kinerja, baik pada setiap individu maupun dalam lingkup organisasinya. Dengan pengawasan yang baik, pegawai maupun organisasi akan selalu bertanggungjawab dalam

kinerjanya. Dalam melakukan pengawasan di Humas Protokol yaitu yang pertama penilaian dari anggota dewan, Humas akan memaksimalkan kinerjanya supaya tidak ada komplain dari anggota dewan maupun dari kabbag atau atasan, yang kedua pengawasan dari Kepala tim Humas sendiri untuk selalu memantau dengan cara mempunyai WA grup pada tiap-tiap bagian kerjanya, jadi ketua tim bisa memantau dan mengingatkan segera jika terjadi kesalahan. Dan terakhir yaitu melakukan evaluasi setiap 3 bulan sekali yaitu berkumpul dan membahas apa saja kendala kita dan apa saja yang sudah tercapai.

### **Kinerja Setiap Orang dalam Organisasi**

Kinerja setiap pegawai pada organisasi sangat menentukan pencapaian dari sebuah organisasi. Jika organisasi mempunyai pegawai yang berkompeten dalam menjalankan tugasnya maka dapat dipastikan akan tercapainya apa yang telah direncanakan dari suatu organisasi itu. Untuk menciptakan pegawai yang memiliki kompetensi serta kualitas yang baik dalam bekerja, maka dari itu diperlukannya dukungan, baik dari dalam maupun dari luar instansi. Maka dari itu dapat dilihat sebagai berikut

#### **a. Kompetensi Individu**

Kompetensi individu merupakan kemampuan diri dalam bekerja, tentang bagaimana tanggung jawab pegawai dalam menyelesaikan tugasnya dan motivasi pegawai untuk meningkatkan kualitas dari kinerja mereka. Kendala yang sering terjadi yaitu ketika terdapat acara atau kegiatan berbarengan yang menyebabkan keterlambatan dalam kinerjanya dan pegawai bekerja tidak sesuai dengan target. Mengetahui kompetensi dari tiap pegawai supaya bisa bekerja lebih efektif dalam pelayanan kepada dewan. Kinerja humas dalam pengelolaan media sosial sudah cukup baik, akan tetapi untuk turun langsung ke masyarakat perlu di tingkatkan lagi karena jika hanya dengan media sosial, dari kalangan masyarakat yang berusia renta belum bisa menjangkau dan akan kesulitan mendapatkan informasi.

#### **b. Dukungan Manajemen**

Kinerja pada organisasi tidak hanya membutuhkan pegawai yang kompeten. Dukungan manajemen juga diperlukan dalam peningkatan kualitas kinerja dari masing-masing individu pegawai. Dalam meningkatkan kualitas kinerja pada Humas Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur yaitu dilakukan dengan pelatihan teknis jurnalistik dan protokoler. Tidak hanya pelatihan dari dalam saja Humas Protokol juga mengikuti pelatihan dari luar kantor seperti pelatihan kehumasan dari diskominfo dan pengelolaan sosial media, atau dari BPSDM Jawa Timur tentang keprotokolan. Tim humas protocol juga memper-

siapkan surat tugas dalam melaksanakan tugas lapangan serta sarana dan prasarana untuk seluruh kegiatan seperti para personil pegawai, kendaraan dan peralatan peliputan.

### **Hambatan Publikasi Informasi pada Humas Protokol**

Humas Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur mengenai penyelesaian fungsi dan tugasnya tergolong sudah cukup baik, akan tetapi masih terdapat kendala dalam kinerjanya seperti keterlambatan dalam publikasi informasi, penyampaian informasi yang kurang lengkap seperti halnya perumusan-perumusan dan tahapan-tahapan yang dirilis hanya outputnya saja, yang mana seharusnya proses-prosesnya juga perlu di publikasikan supaya masyarakat itu tahu prosesnya sampai tahap mana. Tidak hanya itu humas protokol juga kurang turun untuk kemasyarakatnya secara luas. Terkait publikasi informasi yang dilakukan humas sendiri sudah cukup baik, akan tetapi masih terdapat kendala dalam materi yang di publikasikan melalui media sosial ternyata hanya outputnya saja, tidak detail dan tidak secara menyeluruh. Publikasi informasi yang di sampaikan melalui media sosial hanya terkait kepentingan pribadi instansi, bukan terkait permasalahan publik atau permasalahan masyarakat yang diharapkan penyelesaiannya oleh masyarakat.

#### **a. Minimnya Sarana dan Prasarana**

Terdapat permasalahan dalam sarana pada Humas Protokol yaitu kekurangan alat kamera dikarenakan tipe kamera yang sudah lama. Kamera mempunyai peran yang sangat penting dalam pengambilan gambar dan video sebagai sarana publikasi informasi. Dengan kualitas gambar yang baik akan memperkuat berita.

#### **b. Kurangnya Personil dan Kemampuan**

Struktur organisasi ini dalam penyelesaian tugasnya sudah sesuai dengan bidangnya masing-masing, akan tetapi tidak semua bidang mempunyai pegawai yang cukup banyak dalam mengatasi pekerjaan yang ada. Semisal bidang penyusunan bahan informasi dan publikasi hanya terdapat dua pegawai, hal ini menjadi kendala dalam pekerjaannya, seperti halnya jika terdapat kendala dalam pengelolaan website dan jejaring sosial lainnya. Tidak hanya terkait publikasi informasi berita, tetapi juga terkait fasilitasi anggota dewan dengan berbagai macam kegiatan. Keterbatasan sumber daya manusia juga mempengaruhi kinerja tiap individu dalam organisasi, seperti yang diketahui bahwa DPRD Provinsi Jawa Timur sendiri terdiri dari 120 anggota dewan yang tentunya juga sangat banyak sekali kegiatan yang harus diliput dan dilakukan pemberitaan kegiatan.



## KESIMPULAN

Kinerja Humas Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur dalam publikasi informasi kepada masyarakat sudah berjalan cukup baik, akan tetapi masih terdapat beberapa kendala. Hal ini dapat dilihat berdasarkan hasil penelitian dari indikator penelitian yaitu dukungan organisasi, kemampuan dan efektivitas manajemen, dan kinerja setiap orang dalam organisasi. Keterbukaan informasi publik sudah diatur dalam Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008. Keterbukaan informasi publik merupakan dasar untuk membangun pemerintahan yang baik, transparan, terbuka dan partisipatif dalam seluruh kenegaraan dan pengelolaan sumber daya publik mulai dari proses pengambilan keputusan, pelaksanaan hingga evaluasi. Jika dilihat dari dukungan organisasi Humas Protokol Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur sudah cukup mendukung, hal ini dapat dilihat dari struktur organisasinya yang sudah sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan oleh Peraturan Gubernur Jawa Timur. Akan tetapi dalam pelaksanaannya juga masih terdapat kendala yaitu adanya kekurangan sumber daya manusia. Dalam hal sarana dan prasarana sudah cukup memadai, hanya saja terdapat keterbatasan alat kamera yang tergolong sudah tua. Dilihat dari segi Kemampuan dan Efektivitas Manajemen, kinerja organisasi Humas dalam hal penyelesaian publikasi informasi kepada masyarakat sudah cukup tepat waktu. Akan tetapi tidak jarang Humas Protokol kurang mempublish terkait permasalahan masyarakat. Proses perencanaan kerja pada Humas Protokol juga sudah cukup baik dan sesuai fungsinya. Pengorganisasian pada Humas Protokol supportif dan saling mendukung.

Kinerja setiap orang dalam organisasi Humas Protokol sudah dibidang cukup baik dikarenakan dalam kompetensi individu mereka mengetahui keahlian dalam bekerja untuk menyelesaikan tugasnya, profesionalitas serta tanggung jawab. Meskipun juga terkadang masih terdapat masalah yaitu ketika ada kegiatan yang berbarengan yang menyebabkan keterlambatan dalam pengupload an berita dan informasi kepada media. Akan tetapi dari tim humas sendiri juga selalu mengupayakan yang terbaik dengan memberikan dukungan manajemen berupa pelatihan teknis jurnalistik dan protokoler dari kantor maupun dari luar kantor.

## DAFTAR PUSTAKA.

Alfarisi, S., & Hasanah, U. (2021). Cybernetics: Journal Educational Research and Social Studies. *Cybernetics: Journal Educational Research and Sosial Studies*, 2(April), 1– 10.

Arnita Febriana Puryatama, & Tiyas Nur Haryani. (2020). Pelayanan Prima Melalui

Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia. *Kybernan : Jurnal Studi Pemerintahan*, 3(1), 40–54.

- Basalamah, J., & Ashoer, M. (2020). Konsep Dasar Manajemen. *E – Jurnal Riset Manajemen*, 146.
- Dan, S., Humas, P., Meningkatkan, D., & Pelayanan, K. (2023). *Informasi Publik Di Sekretariat Daerah Kota Pangkal Pinang. Kusuma Wati Hidayat PENDAHULUAN Pelayanan informasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga publik terkait dengan operasi negara atau lembaga publik lainnya yang sesuai dengan undang-undang , serta .* 5(2).
- Engkus, Ainyna Rachmadianty Azan, Alliadzar Hanif, & Anisa Tiara Fitr. (2021). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 39–46.
- Eva, H., Achmad, Y., & Muslimin, S. (2023). *Peran Humas Sekretariat DPRD Kota Palembang Dalam Menyampaikan Informasi Publik. 0147*, 86–100.
- Hafidz, M., & Hikam, A. L. (2022). *Proses Peayanan Akta Kealhiran Di Kelurahan Baratajaya. 2(05)*, 33–41.
- Hamzali, S. (2022). Pengaruh Pembelajaran Organisasi Dan Inovasi Organisasi Terhadap Kinerja Organisasi. *Ekonomi Dan Bisnis*, 9(1 Januari), 1–9.
- Helwig, N. E., Hong, S., & Hsiao-wecksler, E. T. (n.d.).
- Indriastuti, I. (2022). Memahami Kembali Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan Tata Pemerintahan Yang Baik (GoodGovernance). *Governance, JKMP (Governance, Jurnal Kebijakan & Manajemen Publik)*, 10(1), 60–75.
- Ivana, N. Y., & Kurniawan, B. (2022). Implementasi Kebijakan Keterbukaan Informasi Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan. *Jurnal Publika*, 10(3), 995–1008.
- Juru, N. A., & Gorda, E. S. (2021). Analisis Struktur Organisasi Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Buleleng. *Perspektif*, 10(1), 239–247.
- Kaharuddin. (2021). Equilibrium : Jurnal Pendidikan Kualitatif: Ciri dan Karakter Sebagai Metodologi. *Jurnal Pendidikan*, IX(1), 1–8.
- Kartika, S., Abdi, A., & Nasrulhaq, N. (2023). Strategi Kehumasan Dalam Pelayanan Informasi Publik Di Pusat Pelatihan Dan Pengembangan Dan Kajian Manajemen Pemerintahan Lembaga Administrasi Negara.

- Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 72–85.
- Luthfia Amanda. (2022). Peran Humas Sebagai Fasilitator Publikasi Informasi dan Dokumentasi Di Perguruan Tinggi. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 13(1), 1–5.
- Muttaqin, G. F. (2018). Pengaruh Pendelegasian Wewenang Terhadap Kinerja Organisasi. *Jurnal Riset Akuntansi Terpadu*, 11(2), 159–176.
- Ngabito, F. M., & Potale, I. (2023). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Gorontalo Utara. *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(1), 40–46.
- Nur'aini, R. D. (2020). Penerapan Metode Studi Kasus Yin Dalam Penelitian Arsitektur Dan Perilaku. *INERSIA: LNformasi Dan Ekspose Hasil Riset Teknik Sipil Dan Arsitektur*, 16(1), 92–104.
- Pande Putu Regina Maharani, Tedi Erviantono, G. P. (2020). Strategi humas, protokol dan publikasi dprd kabupaten badung dalam mewujudkan good governance di kabupaten badung. *Pande Putu Regina Maharani, Tedi Erviantono, Gede Indra Pramana*, 1(1), 1–8.
- Rahmawati, N. (2020). Literasi Legislasi Anggota Dprd Provinsi Jawa Timur Periode 2019-2024. *Journal of Civics and Moral Studies*, 5(1), 16–30.
- Rianto, P., & Indonesia, U. I. (2020). *Modul metode penelitian kualitatif* (Issue July).
- S. Wanto, M., Ihsan Mattalitti, M., & Lampasa, Y. (2022). Aktivitas Publikasi Humas Terhadap Peningkatan Kinerja Anggota DPRD Kota Kendari. *Parabela: Jurnal Ilmu Pemerintahan & Politik Lokal*, 1(1), 29–48.
- Saputra, E. K. O. (2023). *Manajemen siaran pers sebagai bentuk strategi komunikasi pelayanan kehumasan lembaga pemerintahan*. 4(1), 38–48.
- Sinambela, E. A., & Darmawan, D. (2021). Pengaruh Total Quality Management dan Manajemen Pengetahuan terhadap Kinerja Organisasi. *CEMERLANG : Jurnal Manajemen dan Ekonomi Bisnis*, 1(4), 1–12.
- Subhan, M., Zulkarnaini, Z., Meiwanda, G., & Putri, R. A. (2022). Analisis Peran Stakeholder dalam Program Siak Hijau di Kabupaten Siak. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(22), 439-454.
- Sun, L., & Zhang, Y. (2023). Heliyon Research on the impact of information interaction between government and media on the dissemination of public opinion on the internet. *Heliyon*, 9(6), e17407.
- Surahmat, A. E., & Aminah, S. (2022). Analisis Kinerja Humas dalam Keterbukaan Informasi pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Wajo. *Jurnal Ada Na Gau: Public ...*, 3(1), 922–929.
- <https://ojs.univprima.ac.id/index.php/jangpa/article/view/334>
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229.
- Zulkarnaini, Z., & Kurniadi, I. R. (2016). *Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja dalam Penertiban Pedagang Kaki Lima di Kota Pekanbaru* (Doctoral dissertation, Riau University).