

## PERANAN HUMAS PEMERINTAH KOTA BAUBAU DALAM MERESPON KONFLIK

Wa Nur Fida<sup>1</sup>

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik, Universitas Muhammadiyah Buton

Email: [nurfidhaade@gmail.com](mailto:nurfidhaade@gmail.com)

### ABSTRAK

Humas memiliki peran yang sangat besar dalam perkembangan institusi, oleh karena itu kejelian seorang humas untuk mengkomunikasikan dengan baik, cepat dan tepat informasi yang berguna bagi institusi sangat diperlukan bahan pengambil keputusan, Konflik yang terjadi di Kota Baubau yakni dengan adanya persoalan-persoalan tentang berbagai persoalan baik dari premanisme sampai dengan tauran antar kelompok pemuda di Kota Bauabu yang terus menerus disoroti oleh media massa maupun khalayak luas. Dalam penelitian ini digunakan metode kualitatif. Penelitian deskriptif, Penelitian ini memiliki ciri antara lain data yang dikumpulkan mula-mula disusun dan dijelaskan kemudian dianalisis mengenai peran humas Pemerintah Kota Baubau dalam merespon konflik. Jenis penelitian ini akan mampu menangkap berbagai informasi kualitatif dengan deskripsi teliti dan penuh nuansa hasil penelitian ini telah disimpulkan maka mendapatkan beberapa hal yang perlu menjadi perhatian dan perlu ditingkatkan dalam kaitannya dengan peran oleh humas Pemerintah Kota Baubau dalam merespon konflik Kota Baubau, hasil Peran oleh Pemerintah Kota Baubau masih perlu ditingkatkan dengan melakukan evaluasi yang bertujuan agar strategi kerja yang telah dilakukan selama ini dapat diperbaiki jika terdapat kekurangan serta dapat merencanakan pengembangan strategi agar kedepannya menjadi lebih terarah dan berkembang. Bentuk komunikasi organisasi perlu juga ditingkatkan dengan selalu berkoordinasi dengan beberapa lembaga terkait, Berbagai hambatan yang di alami oleh humas dalam merespon konflik Pemerintah Kota Baubau perlu juga diminimalkan melalui peran yang di lakukan.

**Kata Kunci:** Humas, Konflik,, Komunikasi, Pemerintah

## ***THE ROLE OF THE PUBLIC GOVERNMENT OF THE CITY OF BAUBAU IN RESPONSE TO THE CONFLICT***

### ***ABSTRACT (Times New Roman 11, bold, Italic)***

*Public relations have a very important role in the development of institutions, so the forecast of a public relations officer to communicate well, quickly and accurately the information that is useful for the institution is very necessary for the materials of decision making. Both the bullies and the taurans among the youth groups in the city of Bauabu, which are constantly highlighted by the media and the general public. In this study, qualitative methods were used. In descriptive research, this study has the characteristics, among others, of the data that was initially collected and explained and then analyzed on the role of the public relations of the city of Baubau in the response to the conflict. This type of research may capture a variety of qualitative information with a careful and complete description of the results of this study. It was concluded that some things need attention and should be improved in relation to the role of the government of the city of Baubau in responding to the conflict in the city of Baubau. The city of Baubau must still be improved by carrying out evaluations aimed at making the work strategies that have been carried out so far be improved if there are deficiencies and can plan the development of strategies for the future to be centered and developed plus. The form of organizational communication should also be improved by always coordinating with several related institutions. The various obstacles facing public relations in responding to the Baubau City Government conflict must also be minimized through the role they assume.*

**Keywords:** *Public Relations, Conflict, Communication, Government*

**Korespondensi:** Wa Nur Fida. S.Sos.,M.I.Kom. Universitas muhammadiyah Buton. Alamat: Jl. Betoambari No. 36 Kota Baubau Sulawesi Tenggara kode Pos 93717. No. HP, WhatsApp: 082199582301 *Email:nurfidhaade@ymail.com*

## PENDAHULUAN

Menjamurnya berbagai media massa dan derasnya arus informasi yang menerpa masyarakat belum merupakan jaminan akan memberi pencerahan kepada masyarakat, bahkan dalam beberapa kasus justru membuat bingung masyarakat. Sementara itu muncul pendapat bahwa dengan berkembangnya teknologi informasi, maka informasi diserahkan kepada masyarakat dan tidak lagi diurus oleh pemerintah. Peran pemerintah lebih dititik beratkan hanya sebagai pembuat kebijakan, regulasi dan fasilitasi. Dengan kondisi tersebut, diperlukan kelembagaan Humas (Hubungan Masyarakat) dalam setiap instansi pemerintah termasuk perguruan tinggi.

Humas atau yang lebih dikenal sebagai PR (Public Relation) merupakan salah satu metode komunikasi untuk menciptakan citra positif dari mitra organisasi atau institusi atas dasar menghormati kepentingan bersama. Pembentukan Humas berfungsi untuk menterjemahkan kebijakan kepada intern (pegawainya) atau masyarakat (publik) dan untuk memonitor setiap sikap dan tingkah laku publik untuk disampaikan kepada pimpinan di dalam suatu institusi sebagai bahan pengambil keputusan.

Sebagai juru bicara pimpinan, merupakan tugas yang wajar dilakukan oleh Pejabat Humas, karena di institusi manapun humaslah juru bicara resminya. Humas merupakan representasi dari kebijakan pimpinan institusi tersebut. Humas yang profesional tentu sudah terlebih dahulu merencanakan apa dan bagaimana caranya

menyampaikan kebijakan pimpinan kepada publik.

Humas memiliki peran yang sangat besar dalam perkembangan institusi, oleh karena itu kejelian seorang humas untuk mengkomunikasikan dengan baik, cepat dan tepat informasi yang berguna bagi institusi sangat diperlukan. Selain itu humas sangat menunjang dalam melakukan komunikasi yang efektif baik internal maupun eksternal, tentu saja seorang humas dalam hal ini harus tahu bagaimana cara mengembangkan apa yang ada dalam dirinya termasuk jiwa kepemimpinannya. Dalam pelaksanaan peran humas menjalankan perannya sangat banyak menghadapi masalah dari berbagai pihak, baik itu dari pihak eksternal maupun internal.

Dengan demikian, pejabat kehumasan hendaknya mengetahui semua persoalan-persoalan yang terjadi di institusi yang dikelola dalam rangka melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai juru bicara atau komunikator. Pejabat kehumasan hendaknya selalu tahu dan ingin mengetahui semua persoalan - persoalan yang dihadapi dan yang akan dihadapi, melalui pertemuan - pertemuan dan rapat - rapat penting sehubungan dengan perkembangan institusi yang dikelolanya sehingga dapat menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan masyarakat akan fakta - fakta penting yang berhubungan dengan kepentingan masyarakat dalam rangka kemajuan lembaga yang dikelolanya.

Seiring berjalannya waktu, dalam organisasi / institusi kerap terjadi konflik.. Konflik yang terjadi kadang kala terjadi karena permasalahan yang sangat kompleks mapun rentan terhadap kenyamanan yang ada di lingkup masyarakat Kota Baubau. Namun justru dengan adanya konflik yang terjadi pada suatu institusi dapat diredam atau tidak, tergantung pada kebijakan - kebijakan dan metode pendekatan komunikasi yang diterapkan.

Cassel Concise English Dictionary (1989) mendefinisikan "konflik" sebagai suatu pertarungan, suatu benturan, suatu pergulatan, suatu kontes, suatu pertentangan kepentingan - kepentingan, opini - opini, atau tujuan - tujuan, pergulatan mental, penderitaan batin (*a fight, a collision; a struggle, a contest; opposition of interest, opinions or purposes; mental strife, agony*).

Robbins (1996:431) : Konflik organisasi adalah suatu proses interaksi yang terjadi akibat adanya ketidaksesuaian antara dua pendapat (sudut pandang) yang berpengaruh terhadap pihak - pihak yang terlibat baik pengaruh positif maupun pengaruh negatif. Killman dan Thomas (1978) : Konflik organisasi adalah kondisi ketidakcocokan antar nilai dan atau tujuan - tujuan yang ingin dicapai, baik yang ada dalam diri individu maupun hubungan dengan orang lain. Kondisi yang telah dikemukakan tersebut dapat mengganggu bahkan menghambat tercapainya emosi atau stress yang mempengaruhi efisiensi dan produktifitas kerja. (Wijono, 1993:94. Robbin : Konflik dalam organisasi disebut sebagai The Conflict Paradoks, yaitu pandangan bahwa disisi konflik dianggap

dapat meningkatkan kinerja kelompok, tetapi disisi lain kebanyakan kelompok dan orang berusaha untuk meminimalisasikan konflik. Minnery (1985) : Konflik organisasi adalah interaksi antar dua atau lebih pihak yang satu sama lain berhubungan dan saling tergantung, namun terpisahkan oleh perbedaan tujuan.

Konflik yang terjadi di Kota Baubau yakni dengan adanya persoalan - persoalan tentang berbagai persoalan baik dari premanisme sampai dengan tauran antar kelompok pemuda di Kota Bauabu yang terus menerus disoroti oleh media massa maupun khalayak luas..

#### **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini digunakan metode kualitatif. Penelitian deskriptif hanya memaparkan situasi atau peristiwa dimana penelitian ini tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi (Rakhmat, 2009).

Menurut Jane Richie, penelitian kualitatif adalah upaya untuk menyajikan dunia sosial, dan perspektifnya di dalam dunia, dari segi konsep, perilaku, persepsi, dan persoalan tentang manusia yang diteliti. Disini dikemukakan tentang peranan penting dari apa yang seharusnya diteliti yaitu konsep, perilaku, persepsi, dan persoalan tentang manusia yang diteliti (Moleong, 2007 : 6).

Penelitian ini memiliki ciri antara lain data yang dikumpulkan mula - mula disusun dan dijelaskan kemudian dianalisis mengenai peran humas Pemerintah Kota Baubau dalam merespon konflik. Jenis penelitian ini akan mampu menangkap berbagai informasi kualitatif dengan deskripsi teliti dan penuh nuansa yang lebih

berharga daripada sekedar pernyataan jumlah ataupun frekuensi dalam bentuk angka (Sutopo, 2002:3). Metode deskriptif juga dapat diuraikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau menuliskan keadaan subjek atau objek penelitian suatu lembaga, masyarakat dan lain-lain.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Humas pemerintah secara garis besar dapat diartikan sebagai sebuah instansi dalam sebuah pemerintahan yang melakukan segenap tindakan dalam usaha membina hubungan yang harmonis dengan khalayak internal dan eksternal dan membina martabat instansi/pemerintahan dalam pandangan khalayak internal dan eksternal guna memperoleh pengertian, kepercayaan, kerjasama dan dukungan dari khalayak internal dan eksternal dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya.

Keberadaan departemen kehumasan di suatu lembaga atau instansi pemerintah merupakan keharusan, baik secara fungsional maupun operasional. Departemen kehumasan harus mampu bertindak sebagai *public information*, *public affair*, dan *public communication* dalam upaya penyebarluasan atau mempublikasikan kegiatan dan program kerja pembangunan instansi yang bersangkutan, baik ditujukan kepada publik internal maupun publik eksternal (masyarakat) pada umumnya. Peran humas pemerintah dapat merupakan bagian dari suatu alat atau saluran instansi pemerintah (*The Public Relations are Functional as a tools or channels of government publication activity*), yaitu untuk memperlancar proses interaksi positif dan menyebarluaskan informasi mengenai publikasi pembangunan

nasional atau daerah dan provinsi melalui kerja sama dengan pihak media massa/pers. Media yang digunakan dapat berupa media elektronik maupun media cetak lainnya (Ruslan, 2001:109).

Kata “konflik” berasal dari bahasa Latin “confligo” yang terdiri dari dua kata, yakni “con” yang berarti bersama - sama dan “fligo” yang berarti pemogokan, penghancuran atau peremukan. Kata ini diserap oleh bahasa Inggris menjadi “conflict” yang berarti a fight, struggle, a controversy, a quarrel, active opposition, hostility (pertarungan, perebutan kekuasaan, persengketaan, perselisihan, perlawanan yang aktif, permusuhan). (Webster, 1974 : 213)

Cassel Concise English Dictionary (1989) mendefinisikan ”konflik” sebagai suatu pertarungan, suatu benturan, suatu pergulatan, suatu kontes, suatu pertentangan kepentingan - kepentingan, opini - opini, atau tujuan - tujuan, pergulatan mental, penderitaan batin (a fight, a collision; a struggle, a contest; opposition of interest, opinions or purposes; mental strife, agony).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) konflik diartikan sebagai percekocokan, perselisihan atau pertentangan. Secara sosiologis, konflik diartikan sebagai suatu proses sosial antara dua orang atau lebih (atau juga kelompok) yang berusaha menyingkirkan pihak lain dengan cara menghancurkan atau membuatnya tak berdaya. (Poerwadarminta, 1976 : 519).

Robbins (1996:431) : Konflik organisasi adalah suatu proses interaksi yang terjadi akibat adanya ketidaksesuaian antara dua pendapat (sudut pandang) yang berpengaruh terhadap pihak

- pihak yang terlibat baik pengaruh positif maupun pengaruh negatif. Killman dan Thomas (1978) : Konflik organisasi adalah kondisi ketidakcocokan antar nilai dan atau tujuan - tujuan yang ingin dicapai, baik yang ada dalam diri individu maupun hubungan dengan orang lain. Kondisi yang telah dikemukakan tersebut dapat mengganggu bahkan menghambat tercapainya emosi atau stress yang mempengaruhi efisiensi dan produktifitas kerja. (Wijono, 1993:94. Robbin : Konflik dalam organisasi disebut sebagai The Conflict Paradoks, yaitu pandangan bahwa disisi konflik dianggap dapat meningkatkan kinerja kelompok, tetapi disisi lain kebanyakan kelompok dan orang berusaha untuk meminimalisasikan konflik. Minnery (1985) : Konflik organisasi adalah interaksi antar dua atau lebih pihak yang satu sama lain berhubungan dan saling tergantung, namun terpisahkan oleh perbedaan tujuan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa konflik organisasi adalah suatu keadaan dimana terjadi proses interaksi antara pihak - pihak yang saling berhubungan, akibat adanya ketidaksesuaian antara dua pendapat atau tujuan - tujuan yang ingin dicapai, maka muncul kondisi yang dapat mempengaruhi efisiensi dan produktifitas kerja dalam organisasi tersebut.

Tahapan selanjutnya peneliti mencoba membahas hasil penelitian tersebut dengan mengacu pada teori dan kajian konseptual suatu data yang sudah diperoleh di lapangan melalui wawancara serta pengamatan. Diharapkan dari pembahasan ini dapat diketahui bagaimana strategi humas dalam merespon konflik.

#### 1. Peran humas pemerintah kota baubau dalam menyelesaikan

Hasil penelitian menyatakan bahwa peran humas Pemerintah Kota Baubau dalam merespon konflik Kota Baubau adalah dengan menginventarisir permasalahan-permasalahan yang muncul sehingga ada langkah-langkah untuk mendapatkan informasi dari pihak luar, dengan mengkaji dan menganalisis untuk target yang dimaksud terkait konflik internal yang harus diredam.

Dilihat dari kacamata komunikasi, ada 2 hal yang sangat penting untuk merespon konflik internal di Unsrat, diantaranya :

- a. Harus menelaah secara cermat pencitraan itu, mengembalikan pencitraan Unsrat yang baik kedepannya dengan memberikan informasi - informasi ke masyarakat,
- b. Harus melakukan pendekatan secara persuasif yang menuntut secara transparansi akan informasi, menggali informasi, menelaah dan memahami adanya *miss communication* yang terjadi.

#### 2. Bentuk-bentuk komunikasi yang digunakan dalam merespon konflik kota Baubau.

Hasil penelitian menyatakan bahwa dalam merespon konflik di Kota Baubau dalam bentuk-bentuk komunikasi yang digunakan berdasarkan tanggapan para informan diantaranya komunikasi massa merupakan bentuk komunikasi yang banyak digunakan untuk memberikan informasi kepada pihak luar terkait dengan merespon konflik Kota Baubau tersebut. Media massa merupakan alat komunikasi yang banyak digunakan untuk menyalurkan berita berupa informasi-informasi

kepada pihak luar terkait dengan kebijakan serta program kerja pada Humas Pemerintah Kota Baubau tersebut.

Pemberitaan mengenai kegiatan-kegiatan dari Pemerintah Kota Baubau juga tidak terbatas pada program kerja, melainkan juga mengenai kegiatan rutin lembaga, maupun kegiatan pemimpin beserta jajarannya dalam menjalankan roda institusi serta memberikan kontribusi yang baik kepada masyarakat kota Baubau tersebut. Dari beberapa hasil wawancara mengenai bentuk komunikasi yang digunakan ternyata lebih banyak pada media massa cetak lebih khusus media online.

Bentuk komunikasi organisasi yang dilakukan oleh humas Pemerintah Kota Baubau berkaitan dengan konflik yang ada, dari hasil wawancara dengan informan penelitian yang juga staf pada bagian Humas, menyatakan selalu digunakan dalam upaya memberikan informasi kepada pihak - pihak terkait seperti pemerintah atau stakeholder yang bertanggung jawab.

Hal ini tentunya dilakukan agar supaya menjalin kerja sama yang erat antara pemerintah serta stakeholder dalam membantu permasalahan yang terjadi di internal Pemerintah Kota Baubau tersebut.

Berdasarkan teori interaksi simbolik, salah satu aktivitas penting yang diselesaikan individu adalah pengambilan peran atau kemampuan secara simbolik. Yakni petugas humas harus peka terhadap gejala-gejala sosial dan menganalisis tentang gejala sosial. Dalam hal ini humas sangat perlu menyusun cara melalui pendekatan-pendekatan komunikasi dengan pihak-pihak yang

berhubungan langsung untuk merespon konflik yang terjadi.

3. Hambatan yang dialami oleh Humas dalam merespon konflik Kota Baubau.

Dari beberapa hasil wawancara mengenai peran humas yang dilaksanakan ternyata terdapat hambatan - hambatan dalam proses memediasi dengan pihak - pihak yang terkait dalam konflik Kota Baubau tersebut, berdasarkan dari hal itu, peneliti tertarik untuk menanyakan lebih dalam lagi mengenai hambatan-hambatan apa saja yang dialami oleh humas dalam merespon konflik Kota baubau yang secara tidak langsung dapat mempengaruhi situasi dan kondisi dari petugas humas sendiri dalam kelembagaan tersebut.

Dinamika dalam proses penanganan masalah-masalah yang harus ditangani, perlu adanya konsep/ide dalam memerankan citra Unsrat untuk menyelesaikan masalah yang di hadapi tentang isu publik, karena dengan konsep pikiran tersebut yang harus disampaikan ke publik. Karena melalui humas, banyak taktik yang harus di capai semua dan dari mengukur indikator/mengukur dari setiap pemberitaan dan tidak selamanya berita yang di sampaikan adalah benar.

## **SIMPULAN**

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya serta telah disimpulkan maka mendapatkan beberapa hal yang perlu menjadi perhatian dan perlu ditingkatkan dalam kaitannya dengan peran oleh humas Pemerintah Kota Baubau dalam merespon konflik Kota Baubau, antara lain :

1. Peran oleh Pemerintah Kota Baubau masih perlu ditingkatkan dengan melakukan

evaluasi yang bertujuan agar strategi kerja yang telah dilakukan selama ini dapat diperbaiki jika terdapat kekurangan serta dapat merencanakan pengembangan strategi agar kedepannya menjadi lebih terarah dan berkembang.

2. Bentuk komunikasi organisasi perlu juga ditingkatkan dengan selalu berkoordinasi dengan beberapa lembaga terkait dengan bijaksana dalam pendekatan komunikasi yang efektif untuk membangun relasi social yang kondusif.
3. Berbagai hambatan yang di alami oleh humas dalam merespon konflik Pemerintah Kota Baubau perlu juga diminimalkan melalui peran yang di lakukan. yakni dari pihak Unsrat harus cepat mengantisipasi / memberikan hak - hak jawab serta release tentang program kerja dan kegiatan yang ada. Bahkan dapat menjembatani isu negative melalui pendekatan komunikasi yang dinamis untuk menciptakan citra positif Pemerintah Kota Baubau

#### DAFTAR PUSTAKA

Arifin, Anwar, 1998, Ilmu Komunikasi Sebuah Pengantar Ringkas, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Dan Lattimore, Otis Baskin, Suzette T. Heiman, Elizabeth L. Toth, 2010, Public Relations ; Profesi dan Praktik, Salemba Empat, Jakarta.

Edward Sallis, 2010, Total Quality Management in Education, IRCiSoD, Jogjakarta.

Effendy, O, U, 1993, Human Relations dan Public Relations, CV, Mandar Maju, Bandung.

H.B. Sutopo, 2002, Metodologi Penelitian Kualitatif, Universitas Sebelas Maret, Surakarta.

H.Syaiful Rohim, Teori Komunikasi : perspektif, ragam dan aplikasi, PT. Rineka Cipta, Jakarta.

Kambey, Daniel, C, 2010, Manajemen Konflik, Yayasan Tri Ganesha Nusantara, Manado.

Khasali, Rhenald, 1994, Manajemen Public Relations, Grafiti Pres, Jakarta.

Mulyana, Deddy, 2001, Prinsip - prinsip Dasar Komunikasi, Remaja Rosda Karya, Bandung.

Nasrullah, Chatra, 2008, Public Relations Strategi Kehumasan Dalam Menghadapi Krisis, Maximalis, Bandung.

Onong Utjhana, 2007, Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek, Remaja Rosda Karya, Bandung.

Panuju, Redi, 2002, Krisis Public Relations Wawasan memahami Macam Krisis Menuju Organisasi Yang Sehat, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

Prayudi, 2012, Manajemen Isu : Pendekatan PR, Pustaka Adipura, Jakarta.

Purnomo Setiawan Hari, 1996, Manajemen Strategi : Sebuah Konsep Pengantar, Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.

Putra, I Gusti Ngurah, 1999, Manajemen Hubungan Masyarakat.: Penerbitan Universitas Atmajaya, Yogyakarta.

Rakhmat Jalaluddin, 2009, Metode Penelitian Komunikasi, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.

Ruslan Rosady, 2001, Etika Kehumasan : Konsepsi & Aplikasi, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Soemirat Soleh dan Ardianto Elvinaro, 2002, Dasar - Dasar Public Relations. PT. Remaja Rosda Karya, Bandung.

Stewart, John & Logan, Carole, 1993. Together: Communicating Interpersonally, Fourth Edition, McGraw-Hill, Inc.

Sugiyono, 2009, Memahami Penelitian Kualitatif : Dilengkapi Contoh Proposal dan Laporan Penelitian, CV ALFABETA, Bandung.