



## PERAN HUMAS DALAM MENINGKATKAN CITRA PEMERINTAH MELALUI STRATEGI *PENCILS*

### PENDAHULUAN

Peran hubungan masyarakat (*public relations*) sebagai jembatan antar instansi pemerintah dan juga pemangku kepentingan baik *stakeholders* maupun *shareholders* memiliki peranan yang sangat strategis dan *crusial* pada kegiatan untuk mencapai tujuan. Dalam

menjalankan fungsinya, hubungan masyarakat (humas) merupakan penghubung antara organisasi dengan pemangku kepentingan, humas juga memiliki peranan penting dalam menjaga citra di mata publik secara luas. sebagaimana diungkapkan Wahidin & Rulli, (2011), bahwa *public relations* memiliki peran sebagai penghubung, membina hubungan, peranan *back up management* instansi pemerintah, serta membentuk *corporate image* yang baik dimata publik.

Selain sebagai penghubung antar organisasi dengan pemangku kepentingan, dalam perwakilan setiap kegiatan atau aktivitas organisasi pemerintah peranan humas sangatlah vital karena merupakan timbal balik penilaian publik terhadap instansi pemerintah. Setiap aspek yang menyangkut *image* suatu instansi pemerintah apabila tidak dikelola dengan baik, hal ini dapat menjadi masalah jangka panjang, termasuk bagaimana peran humas dalam melakukan *backup management* ketika suatu waktu ada krisis yang berdampak pada instansi pemerintah. Tidak sedikit juga instansi pemerintah yang jatuh perannya akibat tidak mengelola citra dengan baik, karena hal ini menyangkut kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Ketika *trust* publik terhadap instansi pemerintah menurun maka hal ini akan sangat mengganggu kegiatannya, begitupun sebaliknya ketika citra ini dapat dikemas dan dikelola dengan baik maka akan berdampak juga kepada *trust* publik. Kegiatan instansi pemerintah dapat membawa organisasi pemerintah berjalan dengan baik, bahkan dapat mengembangkan peranannya lebih besar lagi. Oleh karena itu, *publik relation* mempunyai peran sangat strategis pada organisasi sektor publik.

### Ringkasan Eksekutif

- Citra instansi pemerintah penting dilakukan sebagai cermin penilaian publik.
- Dalam mengelola dan meningkatkan citra pemerintah, diperlukan sebuah kerjasama dan strategi yang disusun unit kerja humas instansi pemerintah.
- Dibutuhkan dukungan oleh *top management* serta seluruh unit di instansi agar dapat berjalan sesuai tujuan.
- Setiap instansi perlu menyadari bahwa profit tidak selalu berbentuk materil, melainkan citra yang baik juga dapat dijadikan sebagai sebuah keuntungan bagi instansi pemerintah.
- Strategi *PENCILS* meliputi *Publications, Event, News, Community Involvement, Inform or image, Lobbying and negotiation, Social responsibility*.

Penulis : Septian Pujakesuma  
Penanggungjawab : Achmad Slamet Hidayat  
Pimpinan Redaksi : Ajib Rakhmawanto  
Editor : Arina Tanyta Asianti  
Design Grafis : Santosa  
Sekretariat : Heri Noviyanto  
Sirkulasi : Hamid Munawan  
Alamat : Jl. Letjend Sutoyo No.12 Cililitan  
Jakarta Timur  
Telp/e-mail : 021-80887011/puslitbang\_bkn@yahoo.com

## PERAN HUMAS

Setelah memahami fungsi humas selain sebagai jembatan penghubung antar instansi pemerintah dengan pemangku kepentingan, humas juga memiliki peranan penting dalam mengelola dan menjaga citra instansi pemerintah di mata publik. Untuk mewujudkan hal ini humas tentunya memerlukan suatu rancangan strategi yang baik. Strategi adalah alat untuk mencapai tujuan jangka panjang, strategi mencakup ekspansi geografis, diversifikasi, akuisisi, pengembangan produk, penetrasi pasar, pengurangan bisnis, divestasi, likuidasi, dan *joint venture*. Strategi adalah tindakan potensial yang membutuhkan keputusan manajemen tingkat atas dan sumberdaya organisasi dalam jumlah yang besar. (David F. R., 2006). Dapat dipahami bahwa strategi adalah suatu alat yang digunakan untuk menunjang kepentingan serta tujuan bersama, dengan memperhatikan aspek-aspek yang dapat meningkatkan pengembangan bisnis organisasi. Selain itu dalam memutuskan suatu perancangan strategi dibutuhkan *decision maker* dari manajemen tingkat atas agar dapat menghasilkan sebuah keputusan yang sama. Dikaitkan dengan strategi humas dalam sebuah instansi pemerintah, metode **PENCILS** merupakan salah satu metode yang dapat digunakan *public relations* dalam menjalankan fungsinya. Menurut (Kriyantono, 2008) strategi *public relations* juga dapat dijabarkan sebagai berikut:

### 1. Publications

Menyelenggarakan publikasi dan menyebarluaskan informasi melalui berbagai media tentang aktivitas organisasi yang pantas diketahui publik.

### 2. Event

Memperkenalkan produk dan organisasi, serta mendekatkan diri ke publik dan lebih jauh lagi dapat mempengaruhi opini publik.

### 3. News

Menyampaikan informasi kepada publik melalui *press release*, *newsletter*, berita, buletin, dan lain-lain.

### 4. Community involvement

Mengadakan kontak sosial dengan kelompok masyarakat tertentu guna menjaga hubungan baik dengan pihak organisasi dan lembaga yang diwakilinya.

### 5. Inform or image

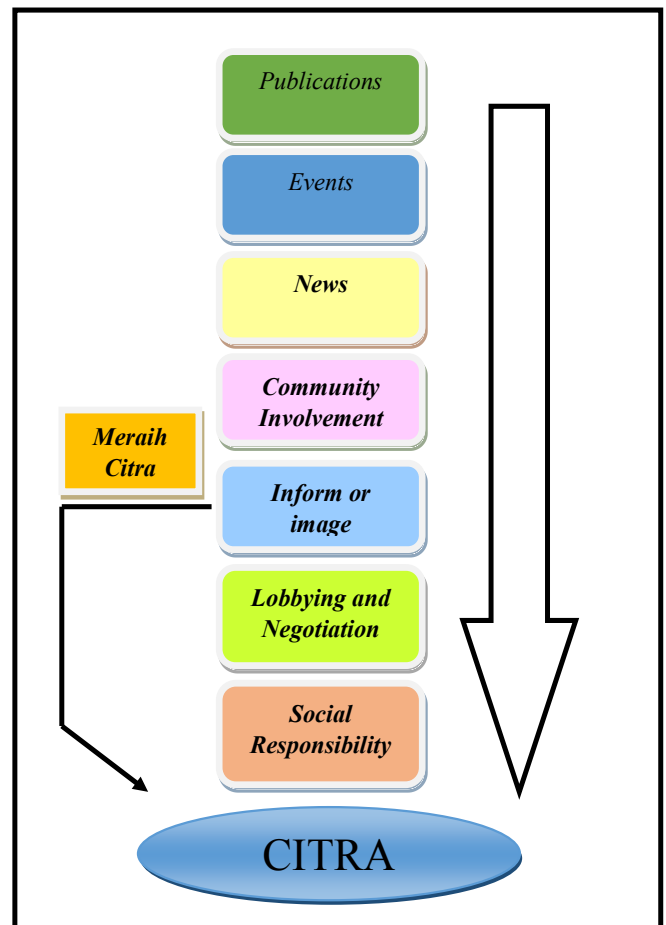
Menarik perhatian yang diharapkan memperoleh tanggapan berupa citra positif.

### 6. Lobbying and negotiation

Mencapai kesepakatan atau memperoleh dukungan dari individu atau lembaga yang berpengaruh dalam kelangsungan kegiatan organisasi.

### 7. Social responsibility (tanggung jawab sosial)

Dengan mengedepankan aspek-aspek pendidikan, sosial, atau bantuan kemanusiaan yang dilakukan secara *sustainability* atau berkala.



Berdasarkan analisis diatas bila diaplikasikan pada instansi pemerintah, dapat disimpulkan bahwa tugas humas dalam instansi pemerintah cukup kompleks. Humas mengatur dan memajemen relasi hubungan antara instansi pemerintah dengan pihak eksternal, baik *stakeholders*, publik, *investor* ataupun instansi pemerintahan.

Tidak hanya itu, tugas humas juga membangun hubungan dengan pihak *internal*, maksudnya adalah dengan membangun hubungan dengan karyawan *internal* terkait dengan perkembangan instansi pemerintah termasuk kegiatannya, serta mampu melakukan komunikasi dalam aktivitas pencapaian

yang dilakukan organisasi dalam mencapai tujuannya. Unit humas juga bisa membawa instansi pemerintah ke arah yang lebih baik, salah satunya adalah dengan membentuk *image* yang baik.

## STRATEGI *PENCILS*

Hal yang akan dijabarkan adalah bagaimana strategi *PENCILS* ini dapat diimplementasikan di instansi di pemerintahan khususnya di unit kerja humas. Pertama melalui aspek *publications*, dalam aspek ini peran humas adalah untuk dapat menyebarkan segala bentuk informasi instansi pemerintah yang memang “sifatnya” perlu diketahui oleh publik. Dalam menyampaikan informasi, setiap instansi harus dapat mengoptimalkan seluruh media yang ada, baik itu cetak, elektronik, serta media sosial *online*. Di era globalisasi saat ini media sosial sangat banyak digunakan dan diminati dalam mengkonsumsi informasi, namun diharapkan humas juga tetap menggunakan media lainnya khususnya cetak, karena tidak semua masyarakat mengkonsumsi informasi melalui media sosial. Manfaat lainnya dengan mengoptimalkan seluruh media yang ada baik *online*, cetak dan elektronik, jangkauan informasi akan dapat tersebar lebih luas lagi sehingga dapat dikonsumsi oleh publik.

Pada sektor *event*, humas dapat merancang kegiatan-kegiatan yang dapat memaksimalkan pemasaran program pemerintahan kinerja ataupun produk dari instansi itu sendiri. Perancangan *event* yang baik tentu akan mengundang banyak publik untuk lebih menyadari terhadap apa yang ingin disampaikan oleh instansi, atau bisa jadi sebaliknya, humas merancang sebuah *event* yang di mana lokasi tersebut bisa dimanfaatkan untuk menggelar *event*. Singkatnya semakin banyak masa yang *aware* terhadap apa yang ingin ditawarkan atau diperkenalkan oleh suatu instansi maka akan berdampak kepada bertambahnya wawasan publik terhadap instansi tersebut.

Seorang praktisi humas perlu menciptakan sebuah berita yang dapat meningkatkan citra instansi pemerintah, seperti memberitakan seputar pencapaian apa yang telah dicapai, informasi yang sifatnya untuk dikonsumsi publik, serta program apa yang sedang atau akan dilakukan. Pemberitaan yang baik tentunya juga berdasarkan transparansi dan berdasarkan fakta yang valid. Sehingga apabila

informasi yang kita berikan berdasarkan fakta *real*, maka *trust* publik kepada instansi juga akan meningkat. Selain itu konteks isi, gaya penulisan juga harus diperhatikan, dari segi bahasa jangan terlalu ilmiah sehingga isi berita dapat dimengerti oleh semua pihak.

*Community involvement* dibutuhkan untuk menggandeng komunitas yang berhubungan langsung dengan instansi terkait. Sebagai contoh instansi pemerintahan di bidang manajemen ASN. Dengan menggandeng komunitas unit instansi pengelola ASN, kemudian memperhatikan kebutuhan mereka, mewujudkan keinginan mereka, serta mendukung dan membuat segala kebijakan yang membangun ASN ke arah yang lebih baik maka hal ini akan berdampak positif kepada citra dari instansi yang bergerak di bidang manajemen ASN. Setiap instansi perlu menganalisis kembali komunitas-komunitas seperti apa yang harus dirangkul dan dibangun sesuai dengan arah instansi pemerintahan tersebut bergerak.

*Inform or image* ini juga berkaitan erat dengan *news*, salah satu fungsi humas adalah memberikan suatu informasi kepada publik atau menarik perhatian, membuat bagaimana publik dari yang tidak tahu menjadi tahu, dari yang tidak suka menjadi suka. Tugas humas setiap instansi pemerintah melalui aspek ini adalah dengan mengemas sebuah informasi yang menarik kepada publik sehingga tidak hanya membuat publik untuk menyadari terhadap informasi tersebut melainkan dapat membuat mereka untuk ketahap yang lebih dalam lagi yaitu memahami isi konteks dari informasi yang diberikan tentunya dengan memanfaatkan segala media yang ada.

*Lobbying and negotiation* adalah suatu keahlian khusus yang harus dikuasai seorang humas atau *public relations officer*, ketika negosiasi dapat berjalan dengan baik sebuah kegiatan atau program yang ingin dijalankan akan mendapatkan dukungan yang besar dari lembaga atau pihak-pihak terkait yang terlibat. Setiap instansi diharapkan untuk mampu melihat dan menilai lembaga atau bisa saja agensi seperti apa yang dapat memberikan keuntungan bersama dalam mewujudkan visi dan misi dari instansi. Sebagai contoh sebuah instansi di pemerintahan yang bergerak di bidang kesehatan menggandeng artis yang pamornya memang sedang

naik di kalangan masyarakat untuk memberikan *awareness* seputar menjaga kesehatan dengan baik. Dengan popularitas serta integritas yang dimiliki artis tersebut, diharapkan hal ini dapat membawa dan mempengaruhi publik untuk lebih sadar terhadap masalah kesehatan.

*Social Responsibility* atau CSR (*Corporate Social Responsibility*) merupakan suatu kewajiban yang harus dilaksanakan oleh instansi dalam berkontribusi untuk berpartisipasi dan ikut berperan aktif baik dalam menjaga lingkungan atau pembangunan sosial. Di era globalisasi saat ini masih banyak terdapat fakta bahwa instansi pemerintah kurang memaksimalkan peran humas dalam membangun informasi publik. Instansi pemerintah hanya memikirkan *output* semata tanpa mepedulikan lingkungan. Dikaitkan dengan bagaimana humas mengelola strategi CSR ini, setiap instansi dapat menyesuaikan programnya masing-masing terkait dengan jenis instansinya. Sebagai contoh instansi pemerintahan yang bergerak di bidang pendidikan untuk memberikan bantuan finansial terhadap masyarakat yang kurang mampu dan mengalami keterbatasan. Namun dalam CSR ini sangat dianjurkan untuk mengutamakan keadaan di lingkungan sekitar atau yang terdekat terlebih dahulu. Dengan melakukan kepedulian melalui kegiatan CSR ini diharapkan instansi pemerintah akan mendapatkan dukungan penuh dari publik sehingga selain citra yang terangkat kegiatan bisnis instansi pemerintah dapat berjalan dengan lebih baik lagi. Satu hal yang ditekankan adalah kegiatan CSR ini tidak hanya dilakukan sekali saja, namun harus berkala dan dievaluasi bagaimana dampaknya terhadap publik apakah kegiatan CSR sudah dilakukan secara optimal sehingga publik merasakan manfaat dari CSR yang sudah dilakukan.

## PENUTUP

Strategi PENCILS merupakan sebuah konsep yang disusun secara sistematis agar dapat bekerja sesuai tujuan yang ingin dicapai, Strategi yang tersusun secara sistematis akan memperlancar tujuan humas instansi pemerintah dalam mewujudkan informasi yang aktual. Dikaitkan dengan hal citra instansi pemerintah, banyak sekali tugas seorang humas ataupun divisi humas dalam

sebuah instansi pemerintah dalam meningkatkan atau mengelola citra instansi pemerintah menjadi lebih baik lagi. Konsep PENCILS ini memberikan gambaran aspek-aspek apa saja yang harus disentuh oleh humas dalam membangun citra instansi pemerintah dan bagaimana cara mengelolanya. Keberhasilan ini juga tidak terletak hanya kepada konsep yang tersusun secara baik, melainkan juga kerjasama unit internal humas maupun eksternal dalam mencapai tujuan bersama.

## REKOMENDASI

- Dalam mengimplementasikan strategi PENCILS, humas instansi pemerintahan perlu membuat indikator keberhasilan serta evaluasi dalam setiap aspek di dalam model PENCILS tersebut.
- Indikator keberhasilan dalam peningkatan citra juga harus dibuat oleh setiap instansi pemerintah, sehingga instansi mengetahui setelah program-program tersebut terlaksana apakah berdampak positif terhadap *image* publik terhadap instansi.
- Dalam mengelola citra yang dibangun, atau ditingkatkan. Instansi pemerintah perlu adanya strategi antisipatif sebagai *back up plan* agar citra tidak jatuh.
- Untuk meraih keberhasilan dari strategi ini tidak hanya terletak pada unit kerja humas saja, melainkan setiap elemen yang ada di instansi tersebut harus ikut berkontribusi di mulai dari *top level management* hingga level terbawah.

## DAFTAR PUSTAKA

- David, F. R. 2006. *Manajemen Strategi*. Jakarta: Salemba empat.
- Kriyantono, R. 2008. *Public Relations Writing*. Jakarta: Prenada Media Grup.
- Wahidin, S., & Rulli, N. 2011. *Teori dan Praktik Public Relations di Era Cyber*. Jakarta: Gramedia Publishing.