



# **Meningkatkan Layanan Informasi**

Melalui Kreativitas dan Komunikasi  
yang baik dalam Mendukung Kegiatan  
Kehumasan PKP2A I LAN

**Budi Permana**

# Meningkatkan Layanan Informasi

## Melalui Kreativitas dan Komunikasi yang baik dalam Mendukung Kegiatan Kehumasan PKP2A I LAN



### **Abstract**

*Para pegawai pranata humas belum secara optimal melaksanakan tugas layanan informasi. Mengingat jabatan fungsional pranata humas adalah jabatan fungsional yang terkait dengan kegiatan layanan informasi dan kehumasan, tentunya tugas layanan informasi ini menjadi tugas pokok dalam rangka menjadikan atmosfer dalam berorganisasi lebih komunikatif dan informatif. Permasalahan tersebut disebabkan oleh beberapa hal seperti kurangnya pegawai pranata humas mengakses informasi yang up to date, kurangnya komunikasi antar pranata humas dan belum optimalnya kreatifitas untuk selalu melakukan layanan informasi baik kepada pihak internal atau pihak eksternal organisasi.*

**Budi Permana**

# Pendahuluan

Kegiatan kehumasan di PKP2A I LAN tidak boleh surut meski kegiatan yang bersifat ceremonial seperti seminar, lokakarya, diskusi nasional, diseminasi, pembukaan atau penutupan diklat teknis, diklat kepemimpinan dan acara "ritual" lainnya tidak sedang dilaksanakan. Pegawai fungsional pranata humas PKP2A I LAN yang dalam rutinitasnya terjun sebagai tim protokoler PKP2A I LAN dituntut mampu memanfaatkan setiap kegiatan sekecil apapun, untuk dijadikan bahan informasi yang nantinya akan sangat berguna bagi organisasi. Terlebih dalam mengikuti perkembangan regulasi yang sedang atau akan digulirkan, kemudian diharapkan mampu untuk mensosialisasikannya.

Kegiatan ceremonial seperti yang diuraikan di atas, sebenarnya merupakan sebagian kecil dari kegiatan-kegiatan utama yang harus dilakukan oleh Pegawai pranata humas yang juga sering bergerak sebagai tim protokol di PKP2A I LAN. Namun demikian, penyelenggaraan kegiatan seperti pembukaan atau penutupan diklat, seminar, lokakarya, diskusi nasional serta kegiatan ceremonial lainnya yang hampir setiap tahun diselenggarakan di PKP2A I LAN merupakan bagian terpenting untuk pegawai pranata humas dalam melaksanakan tugasnya untuk membangun citra organisasi. Bahkan kegiatan tersebut dapat dijadikan kesempatan sebagai media untuk melakukan tugas layanan informasi.

Karakter tim humas dan protokoler PKP2A I LAN yang selama ini telah terbangun, yaitu bergerak cepat dan tepat, responsif, mengedepankan kerjasama serta disiplin yang tinggi merupakan modal awal untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsi kehumasan. Kompetensi yang sudah dibangun sejak lama itu merupakan upaya para pegawai pranata humas terdahulu untuk turut menjaga citra organisasi, kelancaran dan kesuksesan suatu kegiatan serta dalam rangka membina para pegawai baru yang memangku jabatan fungsional humas dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

Bagi tim humas, merangkap sebagai tim protokoler pada sebuah acara ceremonial rutin di PKP2A I LAN, merupakan tantangan tersendiri. Karena bekerja sebagai tim protokoler yang selama ini masih dipandang pekerjaan yang mudah dan tidak prospektif ternyata memerlukan kompetensi khusus. Hal ini terbukti, bahwa pada setiap kegiatan ceremonial rutin hanya pegawai tertentu-lah yang sanggup dan mampu menunaikannya.

Dalam prosesnya, perasaan "lelah" tentu saja ada sejak awal hingga akhir penyelenggaraan sebuah kegiatan ceremonial. Namun rasa lelah itu sirna dengan sendirinya ketika acara terlaksana dengan baik dan lancar. Terlebih apabila narasumber

yang diharapkan, menyempatkan hadir dalam kegiatan tersebut dan acara berjalan lancar sesuai dengan rencana.

Menjadi tim protokoler bukanlah pekerjaan yang mudah. Dalam pelaksanaannya tidak semua orang memiliki kompetensi menjadi protokol. Setiap pranata humas yang sering diterjunkan dalam kegiatan yang bersifat ceremonial, harus mampu berkomunikasi yang efektif, berani tampil dan berbicara di depan umum, luwes, memiliki kesabaran, bersikap tenang dan harus cepat dalam menentukan sikap atau mengambil keputusan. Karena pada setiap penyelenggaraan kegiatan yang bersifat ceremonial, perubahan atau kesalahan yang terjadi menuntut sikap atau keputusan yang cepat dan tepat.

Saat ini fungsional pranata humas bukanlah jabatan fungsional idaman dibandingkan dengan jabatan fungsional peneliti atau widyaiswara di PKP2A I LAN. Hal ini mungkin terkait dengan tugas dan fungsi PKP2A I LAN sebagai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi Lembaga Administrasi Negara (LAN) di daerah, yang memiliki tugas menyelenggarakan kajian/penelitian dan pengembangan di bidang administrasi negara dan pendidikan dan pelatihan aparatur negara sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Kepala Lembaga Administrasi negara.

Namun tentu saja tidak mudah menjadi pejabat fungsional peneliti dan widyaiswara, terlebih dalam melaksanakan tugas pokoknya yang cukup berat. Namun kedua jabatan fungsional tersebut dipandang paling strategis dan sejalan dalam melaksanakan tugas dan fungsi organisasi.

Melaksanakan tugas kehumasan dalam hal ini melakukan tugas keprotokolan, dituntut kemampuan serta komitmen yang tinggi. Wajib hukumnya setiap pranata humas yang melibatkan diri dalam tim protokoler untuk melaksanakan tugas seperti tersebut di bawah ini :

1. Memastikan tempat penyelenggaraan telah dipersiapkan dengan baik,
2. Berkoordinasi dengan bagian teknis peralatan agar seluruh kebutuhan pada saat acara diselenggarakan telah tersedia dan dalam kondisi baik,
3. Memandu acara agar berjalan tertib,
4. Cepat mengambil keputusan bila terjadi perubahan susunan acara,
5. Selalu berkoordinasi dengan panitia penyelenggara sebuah kegiatan,
6. Bersikap ramah kepada setiap tamu yang datang,

7. Mampu memberikan informasi, paling tidak perihal acara yang tengah berjalan,
8. Selalu berkoordinasi dengan sekretaris pribadi atau para ajudan pejabat terkait sebagai contact persons yang akan menjadi narasumber atau undangan,
9. Memandu kedatangan para narasumber hingga di tempat pelaksanaan kegiatan, dsb.

## Identifikasi Masalah

Penulis adalah pranata humas tingkat pemula, sehingga penulis merasa masih banyak kekurangan dalam pengalaman dan wawasan mengenai kegiatan pranata humas. Khususnya dalam melaksanakan kegiatan ceremonial, sering muncul rasa khawatir apabila dalam pelaksanaan kegiatan tersebut para senior pranata humas berhalangan hadir dikarenakan sesuatu hal. Karena untuk melaksanakan tugas-tugas keprotokolan, penulis merasa belum mampu melakukannya. Terlebih lagi apabila dalam kegiatan tersebut menghadirkan para pejabat negara, para tokoh nasional atau tokoh masyarakat dan pejabat di lingkungan pemerintah daerah.

Namun sangat disayangkan, bahwa aktivitas dan mobilitas tinggi para pegawai pranata humas sekaligus sebagai tim protokoler PKP2A I LAN belum diimbangi oleh aktivitas kehumasan lain seperti tercantum dalam Peraturan Bersama Menteri Komunikasi dan Informatika dan Kepala BKN Nomor 19/PER/M.KOMINFO/8/2006 NOMOR 18A A Tahun 2006 tentang Petunjuk Pelaksanaan Jabatan Fungsional Pranata Humas dan Angka Kreditnya lampiran I A, yang sangat berguna untuk kemajuan organisasi dan dalam rangka menambah angka kredit pranata humas.

Para pegawai pranata humas belum secara optimal melaksanakan tugas layanan informasi. Mengingat jabatan fungsional pranata humas adalah jabatan fungsional yang terkait dengan kegiatan layanan informasi dan kehumasan, tentunya tugas layanan informasi ini menjadi tugas pokok dalam rangka menjadikan atmosfer dalam berorganisasi lebih komunikatif dan informatif. Permasalahan tersebut disebabkan oleh beberapa hal seperti kurangnya pegawai pranata humas mengakses informasi yang up to date, kurangnya komunikasi antar pranata humas dan belum optimalnya kreatifitas untuk selalu melakukan layanan informasi baik kepada pihak internal atau pihak eksternal organisasi.

Informasi tersebut tentunya akan sangat bermanfaat bagi para pimpinan dalam mengambil keputusan atau evaluasi pada setiap kegiatan, bermanfaat juga bagi para pegawai untuk mengetahui apa saja yang telah dan harus dilakukan dan untuk

lingkungan eksternal organisasi akan mengetahui apa saja yang dilaksanakan oleh PKP2A I LAN. Dalam melaksanakan layanan informasi, dituntut pula kreativitas para pranata humas sehingga informasi yang diberikan tidak monoton. Bahkan informasi yang diberikan meski sederhana menjadi menarik apabila dikemas secara inovatif.

Sementara itu, bila merujuk kepada Peraturan Kepala LAN, masih banyak "pekerjaan rumah" yang belum dikerjakan atau dituntaskan oleh setiap pranata humas PKP2A I LAN. Secara lebih rinci, bahwa Bagian Humas dan Publikasi LAN menurut Peraturan Kepala LAN Nomor 4 tahun 2008 pasal 47a dan 47b adalah "Melaksanakan penyiapan informasi di bidang administrasi negara, hubungan masyarakat dan publikasi serta pembinaan kelompok jabatan fungsional di lingkungannya". Sedangkan fungsi Humas dan Publikasi LAN adalah :

1. Penyiapan informasi di bidang administrasi negara;
2. Pelaksanaan urusan hubungan masyarakat;
3. Pelaksanaan urusan publikasi;
4. Pembinaan kelompok jabatan fungsional di lingkungannya.

Tugas dan fungsi Humas seperti diuraikan diatas merupakan tugas berat yang harus dilaksanakan dengan baik dan amanah. Dalam melaksanakan tugas dan fungsi tersebut tentunya tidak luput dari kompetensi yang harus dimiliki oleh setiap pegawai pranata humas. Kompetensi yang mendukung tugas dan fungsi pegawai pranata humas sudah saatnya dibenahi dan dipertajam. Kompetensi tersebut antara lain :

1. Kemampuan berkomunikasi dengan baik;
2. Kemampuan berbicara di depan umum;
3. memberikan pelayanan informasi kepada stakeholders;
4. Kemampuan berbahasa asing;
5. Kemampuan berkoordinasi dengan humas internal dan eksternal organisasi;
6. Kemampuan bekerjasama dengan sesama pegawai LAN;
7. Memiliki wawasan yang baik mengenai tugas pokok dan fungsi LAN;
8. Membangun dan memelihara citra organisasi dan pemerintah;
9. dan sebagainya.

Adapun kegiatan humas dan publikasi yang telah dilaksanakan oleh bagian humas LAN Jakarta yang semestinya diikuti oleh humas di PKP2A I LAN adalah :

1. Revitalisasi Publikasi
2. Diskusi Isu-isu Aktual
3. Dokumentasi dan Publikasi
4. Manajemen Informasi Administrasi
5. Updating Website LAN
6. Penyusunan Warta LAN
7. Penyusunan Manajemen Pembangunan
8. Forum Komunikasi Kehumasan
9. Kehumasan
10. Peringatan ulang tahun LAN

Sedangkan kegiatan-kegiatan publikasi yang selama ini belum secara maksimal dilaksanakan oleh pegawai pranata humas PKP2A I LAN adalah :

1. Melakukan kegiatan Pameran
2. Peliputan (oleh wartawan) & iklan
3. Pencetakan kalender & buku kerja LAN
4. Pembuatan media luar ruang (spanduk, poster)
5. Pencetakan profil institusi
6. Pencetakan brosur, leaflet
7. Touch screen & mading foto

Kegiatan-kegiatan seperti terurai diatas diharapkan merangsang para pegawai humas untuk selalu mendapatkan informasi, baik seputar kegiatan PKP2A I LAN khususnya, LAN secara keseluruhan bahkan tidak menutup kemungkinan untuk memberikan informasi dari luar organisasi atau lingkup global khususnya yang terkait dengan Sistem Administrasi Negara republik Indonesia.

Kegiatan tersebut akan sangat bermanfaat bagi para pegawai humas PKP2A I LAN untuk menambah wawasan, mencari informasi yang up to date dan menyelami lebih dalam kegiatan yang dilakukan oleh unit diklat, unit kajian dan ketatausahaan. Sehingga semua pegawai PKP2A I LAN tidak hanya mengetahui apa saja yang dilakukan oleh individu atau unitnya, melainkan mengetahui apa saja yang menjadi kegiatan unit lain hingga mampu mensinergikannya.

# Konsepsi Layanan Informasi, Kreativitas Dan Komunikasi

## 1. Layanan Informasi

Informasi merupakan salah satu sumber daya paling penting, sebab apabila dikelola dan dikomunikasikan dengan baik akan menghasilkan pengetahuan. Melalui informasi dan pengetahuan akan memberikan nilai tambah pada produk, organisasi dan negara. Selain dari pengetahuan akan mencerdaskan dan memberdayakan masyarakat, membentuk opini publik dan menjalankan fungsi-fungsi demokrasi dalam bernegara.

Definisi umum informasi menurut Jogiyanto, H.M (1990 : 11) "Informasi adalah data yang dapat diolah yang lebih berguna dan berarti bagi yang menerimanya." Sedangkan menurut Robert G. Murdik (1973 : 12) :informasi adalah data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau mendatang."

Jadi Informasi adalah data yang diproses kedalam bentuk yang lebih berarti bagi penerima dan berguna dalam pengambilan keputusan, sekarang atau untuk masa yang akan datang (Yan Azmi : 2009). Informasi dalam suatu lingkungan sistem informasi memiliki beberapa *ciri-ciri* yaitu :

1. **Benar atau salah**, Ini dapat berhubungan dengan realitas atau tidak bila penerimaan informasi yang salah dipercayai mengakibatkan sama seperti benar.
2. **Baru**, Informasi dapat sama sekali baru dan segar bagi penerimanya.
3. **Tambahan**, Informasi dapat memperbaharui atau memberikan tambahan baru pada informasi yang telah ada.
4. **Korektif**, Informasi dapat menjadi suatu korektif atas informasi yang salah.
5. **Penegas**, Informasi dapat mempertegas informasi yang telah ada, ini berguna karena meningkatkan persepsi penerimanya atau kebenaran informasi tersebut.

Informasi dapat dikatakan berkualitas apabila telah memenuhi kriteria-kriteria sebagai berikut :

- *Informasi harus akurat dan jelas*, yaitu informasi yang tidak mengandung keraguan-keraguan, sama maksudnya yang disampaikan dengan yang menerima, bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak menyesatkan, harus menjelaskan dan mencerminkan maksudnya atau dengan kata lain tidak menimbulkan pertanyaan bagi penerima informasi tersebut.
- *Up to date* (Tepat waktu), yaitu informasi tersebut datang ke penerima tidak terlambat karena informasi yang tidak tepat waktu sudah tidak mempunyai nilai.
- *Informasi harus relevan*, yaitu informasi itu diterima bagi orang yang membutuhkan atau bermanfaat bagi yang menerimanya.

Tentunya para pranata humas PKP2A I LAN harus lebih akrab dengan informasi sebagai sumber daya untuk memajukan organisasi. Pranata humas harus terus berupaya satu langkah lebih maju untuk memperoleh informasi yang up to date, akurat dan jelas sebagai modal dasar dalam memberikan layanan informasi. Serta melaksanakannya secara konsisten sehingga layanan informasi yang diberikan tidak terputus, disamping akan menambah wawasan bagi pegawai pranata humas itu sendiri.

## 2. Kreativitas

Kreativitas adalah kemampuan untuk mencipta/berkreasi. Tidak ada satu pun pernyataan yang dapat diterima secara umum mengenai mengapa suatu kreasi timbul. Kreativitas sering dianggap terdiri dari 2 unsur, *Pertama*: Kefasihan yang ditunjukkan oleh kemampuan menghasilkan sejumlah besar gagasan pemecahan masalah secara lancar dan cepat. *Kedua*: Keluwesan yang pada umumnya mengacu pada kemampuan untuk menemukan gagasan yang berbeda-beda dan luar biasa untuk memecahkan suatu masalah.

Istilah kreativitas digunakan untuk mengacu pada kemampuan individu yang mengandalkan keunikan dan kemahirannya untuk menghasilkan gagasan baru dan wawasan segar yang sangat bernilai bagi individu tersebut. Kreativitas dapat juga dianggap sebagai kemampuan untuk menjadi seorang pendengar yang baik, yang mendengarkan gagasan yang datang dari dunia luar dan dari dalam diri sendiri atau dari alam bawah sadar. Oleh karena itu, kreativitas lebih tepat didefinisikan sebagai suatu pengalaman untuk mengungkapkan dan mengaktualisasikan identitas individu seseorang secara terpadu dalam hubungan eratnyanya dengan diri sendiri, orang lain, dan alam.

Menurut Eko Susanto (2008 : 1) Kreatifitas merupakan suatu bidang kajian yang kompleks, yang menimbulkan berbagai perbedaan pandangan. Perbedaan definisi kreativitas yang dikemukakan oleh banyak ahli merupakan definisi yang saling melengkapi. Sudut pandang para ahli terhadap kreativitas menjadi dasar perbedaan dari definisi kreativitas. Definisi kreativitas tergantung pada segi penekanannya, kreativitas dapat didefinisikan kedalam empat jenis dimensi sebagai Four P's Creativity, yaitu dimensi Person, Proses, Press dan Product sebagai berikut :

Definisi kreativitas dalam dimensi *Person*, adalah upaya mendefinisikan kreativitas yang berfokus pada individu atau *person* dari individu yang dapat disebut kreatif.

*"Creativity refers to the abilities that are characteristics of creative people"*  
(Guilford, 1950 dalam Reni Akbar-Hawadi dkk, 2001)

*"Creative action is an imposing of one's own whole personality on the environment in an unique and characteristic way"*  
(Hulbeck, 1945 dikutip Utami Munandar, 1999)

Guilford menerangkan bahwa kreativitas merupakan kemampuan atau kecakapan yang ada dalam diri seseorang, hal ini erat kaitannya dengan bakat. Sedangkan Hulbeck menerangkan bahwa tindakan kreatif muncul dari keunikan keseluruhan kepribadian dalam interaksi dengan lingkungannya. Definisi kreativitas dari dua pakar diatas lebih berfokus pada segi pribadi.

Kreativitas dalam dimensi *Process* merupakan upaya mendefinisikan kreativitas yang berfokus pada proses berpikir sehingga memunculkan ide-ide unik atau kreatif. *"Creativity is a process that manifest in self in fluency, in flexibility as well in originality of thinking"* (Munandar, 1977 dalam Reni Akbar-Hawadi dkk, 2001).

Utami Munandar menerangkan bahwa kreativitas adalah sebuah proses atau kemampuan yang mencerminkan kelancaran, keluwesan (fleksibilitas), dan orisinalitas dalam berpikir, serta kemampuan untuk mengelaborasi (mengembangkan, memperkaya, memperinci) suatu gagasan. Pada definisi ini lebih menekankan pada aspek proses perubahan (inovasi dan variasi).

Kreativitas dalam memberikan layanan informasi yang dilakukan oleh pranata humas PKP2A I LAN tentunya akan memberikan warna baru pada organisasi. Kemampuan memadukan layanan informasi dengan sentuhan kreativitas sangat dibutuhkan. Perpaduan tersebut tentunya akan menciptakan daya tarik para penerima informasi untuk sekedar mengetahui saja, melakukan koordinasi hingga melakukan evaluasi pada setiap kegiatan. Namun tidak juga menutup kemungkinan bahwa informasi atau layanan informasi tidak terlaksana dengan baik. Sehingga pemberi

layanan informasi pun harus bersedia menerima kritikan ketika informasi atau layanan informasi tidak informatif.

Layanan informasi dapat dilakukan melalui pemanfaatan teknologi informasi dengan membuat web site PKP2A I LAN yang mudah diakses stakeholders. Bahkan memberikan layanan informasi konvensional sekali pun, asalkan dikemas secara menarik akan memberikan nilai tambah pada kinerja pranata humas.

### 3. Komunikasi

Organisasi PKP2A I LAN terdiri dari individu dan kelompok yang mempunyai karakteristik, sikap, kemampuan, dan keahlian bahkan budaya yang berbeda-beda, sehingga dalam melaksanakan pekerjaannya mereka tidak bisa saling lepas karena pada dasarnya individu/manusia adalah makhluk sosial yang saling tergantung satu sama lainnya dalam mencapai tujuan organisasi. Adanya saling ketergantungan diantara individu ini diwujudkan dalam bentuk kerjasama yang baik, dan ini dapat dilakukan salah satunya melalui pembentukan komunikasi yang baik pula dalam organisasi.

Komunikasi adalah alat untuk meningkatkan kerjasama, kepercayaan, tanggung jawab, dan antusiasme para karyawan (Manullang, 2000:231). Melalui komunikasi para anggota organisasi akan mengerti dan memahami apa yang diinginkan oleh organisasi dimana mereka bernaung, dan sebaliknya organisasi juga akan mengerti dan memahami apa yang diharapkan para anggota organisasi sehingga mempermudah organisasi dalam mencapai tujuannya. Tujuan organisasi akan dapat dicapai apabila adanya persetujuan bersama dari para anggota organisasi sehingga terarah pada tujuan (Gibson,et.al.,1996:7).

Komunikasi adalah penyampaian informasi dari seseorang kepada orang lain atau dari satu pihak ke pihak lain dan penerima informasi tersebut dapat memahami informasi itu. Karena fungsi komunikasi itu merupakan sarana memadukan aktivitas-aktivitas yang terorganisasi, sarana untuk menyalurkan masukan sosial kedalam sistem sosial, sarana untuk memodifikasi informasi, dan sarana untuk mencapai tujuan.

Dan untuk mencapai tujuan tersebut maka dibutuhkan komunikasi yang efektif dan efisien. Kunci komunikasi efektif adalah sejauh mana komunikator mampu berorientasi atau memahami dan melihat tingkat akal budi (*decoder* dan *intterpreter*) berikut peralatan jasmaniah (*receiver*) yang dimiliki komunikannya. Begitu juga dalam komunikasi tatap muka agar komunikasi anda efektif jika hasil orientasi anda menunjukkan bahwa pendengaran komunikan anda kurang, maka anda sebaiknya berteriak jika anda berbicara dengannya, dan juga jika komunikan anda ketat

tatakrama (budi) hendaknya anda berkomunikasi dengan cara penyajian pesan anda sesuai dengannya.

Komunikasi merupakan salah satu pembantu terpenting dalam menjalankan aktivitas. Melalui Komunikasi seseorang dapat menemukan problema, membuat rencana-rencana untuk mencapai kebutuhan. Dengan komunikasi itulah dapat diwujudkan hubungan dalam lingkungan organisasi dan lingkungan luar.

Dalam berkomunikasi mungkin terdapat sejumlah hambatan yang terjadi, yang disebabkan oleh rintangan pemahaman bahasa, tingkat kecerdasan, jarak, latar belakang kehidupan sosial atau golongan, kepangkatan, Gangguan mekanik, tidak saling menghormati, perbedaan umur dan tingkat kedewasaan, tekanan mental pada saat berkomunikasi, gangguan dan kelemahan fisik, kondisi lingkungan, kekurangan keahlian pihak komunikator dan informasi yang samar serta tidak lengkap.

Agar hambatan-hambatan dalam komunikasi tidak terjadi maka langkah-langkah untuk mengatasinya adalah sebagai berikut:

1. Mengemukakan pesan atau message dalam bahasa yang mudah dimengerti oleh penerima pesan, menyatakan pesan tersebut dengan jelas.
2. Bila terdapat reaksi dari pesan tersebut, didengarkan dengan simpatik, bereaksi secara bijaksana dan bertindak cepat.
3. Hendaknya dipertimbangkan kepada siapa pesan itu ditujukan.
4. Penggunaan alat-alat komunikasi modern.
5. Pendekatan-pendekatan pribadi (silaturahmi) yang dapat menghilangkan klas, kepangkatan dan perbedaan golongan.
6. Komunikator harus terus belajar akan kelemahan dirinya dalam berkomunikasi.
7. Hendaklah digunakan waktu secukupnya untuk merencanakan komunikasi yang efisien dan efektif.
8. Mengusahakan agar tercipta lingkungan kerja yang baik, karena lingkungan yang baik amat membantu kelancaran komunikasi.

Untuk berhasilnya suatu komunikasi kita harus mengetahui unsur-unsur apa saja yang terkandung dalam proses komunikasi, unsur-unsur tersebut meliputi:

- Pengirim atau komunikator adalah pihak yang mengirimkan pesan kepada pihak lain,

- Pesan adalah isi atau maksud yang akan disampaikan oleh satu pihak kepada pihak lain,
- Saluran adalah media dimana pesan disampaikan kepada komunikan, dalam komunikasi antar-pribadi (tatap muka) salurdapat berupa udara yang mengalir getaran nada/suara,
- Penerima atau komunikatte (*receiver*) adalah pihak yang menerima pesan dari pihak lain,
- Umpan balik adalah tanggapan dari penerima pesan atas isi pesan yang disampaikan.

Adapun gambaran proses berlangsungnya suatu komunikasi adalah sebagai berikut:

1. Komunikator yang mempunyai maksud berkomunikasi dengan orang lain mengirimkan suatu pesan kepada orang yang dimaksud. Pesan yang disampaikan itu bisa berupa informasi dalam bentuk bahasa ataupun lewat simbol-simbol yang bisa dimengerti oleh kedua belah pihak.
2. Pesan itu disampaikan atau dibawa melalui suatu media atau saluran baik secara langsung maupun tidak langsung.
3. Komunikan menerima pesan yang disampaikan dan menerjemahkan isi pesan yang diterimanya kedalam bahasa yang dimengerti oleh komunikan itu sendiri.
4. Komunikan memberikan umpan balik atau tanggapan atas pesan yang dikirimkan kepadanya. Apakah dia sudah mengerti atau memahami pesan yang dimaksud oleh si pengirim.

Komunikasi yang diharapkan komunikasi adalah komunikasi yang efektif dan efisien. Dalam hal ini, komunikasi yang efektif belum tentu efisien, namun sebaiknya dirancang program komunikasi yang efektif dan efisien. Jika kita dihadapkan dengan dua pilihan tersebut maka pilihlah yang efektif dari pada yang efisien.

Sebagai umat Islam, mengenai komunikasi ini juga tercantum dengan jelas dalam kitabnya, al-Qur'an Surat Al Hujurat ayat 13 disebutkan sebagai berikut:

Artinya: "Hai manusia, sesungguhnya Kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kamu disisi Allah ialah orang yang paling bertakwa diantara kamu. Sesungguhnya Allah maha mengetahui lagi maha mengenal".

Dalam operasionalnya Nabi Muhammad SAW pernah bersabda yang diriwayatkan oleh Bukhari dan Muslim yang artinya: "Tidak akan masuk surga orang yang memutuskan tali silaturahmi"

Terbukti bahwa agama pun jauh sejak awal sudah memberikan pesan bahwa komunikasi merupakan alat pemersatu antar manusia di jagad raya ini, bahkan dengan tegas, Nabi Muhammad SAW menyatakan komunikasi merupakan kewajiban umat Islam dan dilarang keras untuk memutuskannya.

#### **Kreativitas dan komunikasi yang baik dalam memberikan layanan informasi.**

Mengingat banyak sekali kegiatan yang harus dilakukan oleh seorang pegawai fungsional pranata humas sesuai dengan apa yang tercantum dalam lampiran I A Peraturan Bersama Menteri Komunikasi dan Informatika dan Kepala BKN Nomor 19/PER/M.KOMINFO/8/2006 NOMOR 18A A Tahun 2006 tentang Petunjuk Pelaksanaan Jabatan Fungsional Pranata Humas dan Angka Kreditnya, seorang pranata humas diharapkan mampu mengimplementasikan kegiatan unsur utama maupun unsur penunjang dalam aktivitas sehari-hari.

Jabatan fungsional humas adalah jabatan karier PNS, sehingga bagi PNS pranata humas PKP2A I LAN yang menginginkan karier kehumasannya meningkat atau berkembang tentunya harus proaktif dalam berbagai kegiatan kehumasan. Karena tingkat keaktifan seorang pranata humas akan menentukan keberhasilan dalam kenaikan pangkat jabatan fungsionalnya. Kegiatan kehumasan ini tentunya bersifat pelayanan informasi dan kehumasan yang terkait dengan tugas dan fungsi PKP2A I LAN.

Layanan informasi dapat dilakukan melalui kegiatan pertemuan rutin, web site, papan pengumuman, bulletin, laporan pelaksanaan kegiatan mingguan secara singkat yang disertai photo-photo kegiatan kepada pimpinan unit atau kepala pusat, kotak saran dan pengaduan bahkan di beberapa pemerintah daerah di Indonesia ini sudah melakukan layanan informasi melalui media televisi dan radio dimana masyarakat dapat berinteraksi secara langsung melalui telepon.

Berbagai upaya dapat dilakukan oleh pranata humas PKP2A I LAN dalam meningkatkan layanan informasi melalui kreativitas dan komunikasi yang baik. Untuk menumbuhkembangkan kreativitas seorang pranata humas, mungkin tidaklah semudah membalikkan tangan. Pranata humas harus berani mencoba untuk berfikir dan bertindak kreatif. Karena tanpa mencoba, akan selalu mengalami kebuntuan atau hambatan. Biasanya hambatan tersebut muncul karena takut salah, takut dikritik, takut jika idenya kuno dan sebagainya.

Tanpa membiasakan diri berfikir dan bertindak kreatif, sangatlah sulit memunculkan ide kreatif itu sendiri. Berikut ini beberapa kegiatan yang diharapkan

mampu merangsang untuk memunculkan ide-ide kreatif dari kegiatan kehumasan, diantaranya sebagai berikut :

1. Pranata humas senantiasa mengikuti dan membantu berbagai kegiatan setiap bidang dan bagian di PKP2A I LAN.
2. Mampu mengakses informasi terbaru yang terkait dengan tugas dan fungsi organisasi.
3. Pranata humas dapat membuat laporan singkat mingguan setiap kegiatan yang dilakukan oleh masing-masing unit kepada pimpinan unit atau Kepala Pusat.
4. Membuat bulletin mingguan yang memuat tulisan dan berbagai kegiatan di PKP2A I LAN beserta photo-photo kegiatan agar informasi tampak lebih hidup.
5. Membuat majalah dinding (Mading) yang dibuat secara sederhana namun menarik tanpa menghilangkan prinsip komunikatif.
6. Membuat kotak saran atau pengaduan, kemudian memberikan jawaban sesuai dengan kebutuhan setelah dikoordinasikan terlebih dahulu dengan pihak-pihak terkait.
7. Merancang web-site yang menarik dan mudah untuk diakses dalam memberikan informasi yang lengkap serta up to date, serta masih banyak kreativitas-kreativitas lain yang dapat diciptakan oleh pranata humas dan pegawai secara keseluruhan.

Melakukan komunikasi yang baik juga akan memberikan iklim yang memungkinkan terjadinya aliran informasi yang demokratis yaitu informasi yang netral terhadap kepentingan pihak tertentu dan seimbang terhadap keragaman pasokan dan kebutuhan informasi. Komunikasi yang baik bukan hanya dilakukan oleh pranata humas saja dalam menciptakan iklim organisasi yang sehat. Melainkan tanggung jawab semua individu dalam organisasi khususnya para pimpinan dalam organisasi tersebut. Untuk mendukung layanan informasi yang dilakukan oleh pranata humas PKP2A I LAN dapat dilakukan dengan menggunakan teknologi informasi, karena peran teknologi informasi disamping dapat membentuk hubungan langsung juga mampu menyediakan akses dan mengorganisir data, informasi dan pengetahuan.

Dalam memberikan layanan informasi, Pranata humas PKP2A I LAN dihadapkan pada tantangan memberikan layanan informasi bukan saja kepada pihak internal organisasi. Melainkan mampu memberikan layanan informasi kepada masyarakat. Mengingat masyarakat pada masa kini benar-benar tahu akan hak-haknya dalam memperoleh layanan informasi. Seperti hak untuk memperoleh informasi publik,

hak untuk melihat dan mengetahui informasi publik, hak untuk menghadiri pertemuan publik yang terbuka untuk umum, hak untuk mendapatkan salinan informasi publik melalui permohonan, hak untuk menyebarkan informasi publik sesuai peraturan perundang-undangan, hak untuk mengajukan permintaan informasi (secara tertulis atau tidak tertulis), serta hak untuk mengajukan gugatan ke pengadilan apabila memperoleh hambatan atau kegagalan dalam memperoleh informasi publik.

Tentunya menjadi tugas berat seorang pranata humas PKP2A I LAN dalam memberikan layanan informasi ke dalam dan ke luar organisasi. Karena tanpa bekal kemampuan berkomunikasi yang baik dan informasi yang akurat, akan mencerminkan lemahnya kompetensi yang dimiliki oleh seorang pranata humas.

Dalam melakukan hubungan kerjanya dengan internal organisasi, seorang pranata humas di PKP2A I LAN wajib hukumnya melakukan hal-hal sebagai berikut :

- Pranata humas harus loyal kepada instansinya, memiliki kinerja berkomunikasi dan integritas moral secara efektif, baik dalam jalur formal maupun informal dengan para pegawai instansi tempat pengelola/anggota Kehumasan Pemerintah.
- Pranata humas sebagai aparat pemerintah di bidang kehumasan di samping berfungsi untuk membantu memaksimalkan upaya organisasi instansi yang diwakilinya dalam rangka menjaga dan meningkatkan citra organisasi yang baik, juga berkewajiban menyebarluaskan kebijakan Pemerintah dan membina hubungan antara Pemerintah dengan masyarakat agar dapat berjalan secara lancar dan harmonis.

Sedangkan dalam melakukan hubungan kerjanya dengan eksternal organisasi, seorang pranata PKP2A I LAN wajib hukumnya mampu :

a) Dengan pranata humas instansi lain :

- Pranata humas PKP2A I LAN wajib memelihara hubungan kerja sama yang baik dan menciptakan komunikasi yang efektif serta harmonis dengan setiap pranata humas, antara lain dengan cara:
  - i. Menyajikan informasi yang lengkap, akurat dan komprehensif dan terpadu
  - ii. Tukar menukar informasi sehingga setiap pengelola/anggota Kehumasan Pemerintah dapat mengetahui suatu kebijakan dari tangan pertama.
  - iii. Aktif berpartisipasi dalam forum komunikasi dan forum kehumasan serta kegiatan lainnya.

iv. Menyebarluaskan informasi, kepada masyarakat umum melalui media yang tersedia.

b) Dengan Media Massa :

- Pranata humas PKP2A I LAN wajib menjalin kerjasama dan menciptakan iklim kerja yang harmonis dengan media massa sebagai salah satu mitra kerjanya, dengan menyediakan dan memberikan pelayanan yang jujur dan terbuka guna memperlancar tugas dan fungsi media massa sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada pada instansi tempat kerjanya.

c) Dengan Rekan Seprofesi :

- Pranata humas PKP2A I LAN wajib menunjung tinggi profesi kehumasan dan berupaya terus menerus meningkatkan pengetahuan dan keterampilan serta motivasi kerja baik secara perorangan maupun kelompok serta bertekad memajukan profesi kehumasan di Indonesia.

d) Dengan Masyarakat :

- Pranata humas PKP2A I LAN wajib mewujudkan citra yang baik dan positif dari pemerintah dan organisasi PKP2A I LAN dengan menampilkan sikap, perilaku dan kepribadian yang diterima oleh masyarakat.

Terlebih di era keterbukaan ini, desakan publik sangat kuat dalam mewujudkan demokratisasi, mewujudkan partisipasinya dalam proses pembangunan, pemberantasan KKN dan pengungkapan pelanggaran HAM. Informasi dari pemerintah sangatlah dibutuhkan terkait dengan badan publik, kegiatan dan kinerja badan publik, laporan keuangan dan informasi lain yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Era transparansi dan perkembangan teknologi informasi telah menjadikan masyarakat lebih kritis dan cenderung terjadi perubahan yang cepat di masyarakat. Kondisi seperti ini menuntut Humas PKP2A I LAN mampu mengakomodir dan mengantisipasi keinginan masyarakat/publik untuk memperoleh informasi.

Perkembangan teknologi informasi telah melahirkan perkembangan yang cukup pesat pada media massa cetak dan elektronik. 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 pranata humas dalam setiap instansi pemerintah untuk mengimbangi arus informasi di masyarakat yang sewaktu-waktu dapat merugikan instansi pemerintah. Pranata humas merupakan salah satu metode komunikasi untuk menciptakan citra positif dari mitra organisasi/instansi atas dasar menghormati kepentingan bersama. Sehingga keberadaan Pranata humas berfungsi untuk menterjemahkan kebijakan kepada intern (pegawainya) atau masyarakat/publik dan untuk memonitor setiap sikap dan tingkah laku publik/masyarakat untuk disampaikan kepada pimpinan instansi sebagai bahan pengambil keputusan.

Keberadaan pranata humas PKP2A I LAN adalah untuk lebih meningkatkan dan membina citra PKP2A I LAN dalam meningkatkan kualitas kerja dan profesionalisme serta mempertinggi daya dan hasil guna yang maksimal dalam rangka operasional kehumasan yang terpadu. Setiap pranata humas harus bersikap, berperilaku serta berkepribadian Pancasila dan mengkomunikasikannya secara komunikatif dan profesional dalam rangka menunjang pelaksanaan kebijakan Pemerintah.

Kode etik bagi pranata humas juga dimaksudkan sebagai perwujudan dan jati diri dari profesi kehumasan pemerintah yang terbuka dan komunikatif, sebagai bagian integral dari fungsinya sebagai abdi pemerintah dan masyarakat.

Pelayanan informasi akan terwujud dengan baik dalam rangka mendukung pencapaian tujuan organisasi melalui jalinan kerjasama/komunikasi diantara sesama pegawai pranata humas. Dengan membentuk forum-forum kehumasan diharapkan menjadi media untuk memutus kebuntuan komunikasi dan langkah awal untuk saling menuangkan ide/gagasan. Sehingga PKP2A I LAN ke depan tidak saja menjadi lembaga kajian dan diklat yang maju, namun juga menjadi percontohan kegiatan kehumasan bagi instansi lainnya.

Apabila pranata humas mampu menggali lebih dalam kegiatan kehumasan, salah satu contoh kegiatan menjadi Master of Ceremony (Pembawa Acara). Tidak menutup kemungkinan menjadikan pranata humas tersebut akan meraih kesuksesan yang lebih baik dalam kariernya. Karena Master of Ceremony sangat dibutuhkan dalam berbagai kegiatan seperti kegiatan upacara kenegaraan, kunjungan kenegaraan, seminar nasional hingga acara pernikahan. Kita semua tahu, tidak banyak orang yang memiliki talenta untuk menjadi pembawa acara yang baik. Sedangkan lancar atau tidaknya sebuah acara bergantung pada kemampuan sang pembawa acara dalam memandu jalannya suatu acara.

Dengan mengasah kemampuan dan berlatih dengan keras, siapa pun bisa melakukannya termasuk pranata humas PKP2A I LAN. Bukan suatu hal mustahil ketika instansi lain mengundang salah seorang pranata humas kita karena kemampuannya membawakan sebuah acara.

## Penutup

Dari pembahasan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa komunikasi itu sangat penting bagi setiap sisi kehidupan. Karena komunikasi merupakan salah satu pembantu terpenting dalam suatu aktivitas. Tanpa komunikasi yang baik, lingkungan organisasi akan terasa kaku dan beku. Terlebih di era keterbukaan ini, desakan publik kepada pemerintah sangat kuat dalam mewujudkan demokratisasi dan mewujudkan partisipasinya dalam proses pembangunan, pemberantasan KKN dan pengungkapan pelanggaran HAM. Informasi dari pemerintah sangatlah dibutuhkan terkait dengan badan publik, kegiatan dan kinerja badan publik, laporan keuangan dan informasi lain yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Pranata humas PKP2A I LAN dituntut mampu menjawab semua tantangan, dan menjadikan tantangan tersebut sebagai suatu motivasi untuk mengabdikan dan berkarya lebih baik lagi di masa yang akan datang. Pranata humas diharapkan menjadi mediator dalam menjalin kerjasama yang baik antar individu, unit dan antar organisasi melalui komunikasi yang baik. Dengan mengasah segenap kemampuan untuk mengakses informasi dan menciptakan ide-ide kreatif dalam memberikan layanan informasi menjadikan kegiatan kehumasan bukan saja penting untuk pranata humas dalam menambah angka kreditnya melainkan dapat memberikan manfaat yang besar bagi kemajuan organisasi.

## Daftar Pustaka

- Al-Qur'an Al-Karim  
Al-Hadits  
Onong Uchjana Effendy, Prof, MA, 1984, Ilmu Komunikasi teori dan Praktek, Penerbit PT. Remaja Rosdakarya Offset Bandung  
Anwar Arifin, Drs, 1984, Strategi Komunikasi Sebuah Pengantar Ringkas, Armico Bandung.  
W. Widjaja, Drs, 1987, Ilmu Komunikasi Pengantar Studi, Bina Aksara.  
Zulkarimein Nasution, Drs, M.Sc, 1987, Komunikasi Pembangunan Pengenalan Teori dan Penerapannya, Rajawali Pers Jakarta

Kadarman Dkk: 2001, *Pengantar Ilmu Manajemen*, PT. Prenhallindo, Jakarta  
Stoner, James: 1995, *Manajemen*, Prentice Hall International  
Manulang, M: 1985, *Dasar-dasar Manajemen*, Ghalia Indonesia, Jakarta

Peraturan-peraturan :

Keppres Nomor 40 Tahun 2000 tentang Lembaga Administrasi Negara  
Keputusan Kepala LAN Nomor 4 Tahun 2004 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga  
Administrasi Negara  
Peraturan Bersama Menteri Komunikasi dan Informatika dan Kepala BKN Nomor 19/  
PER/M.KOMINFO/8/2006 NOMOR 18A A Tahun 2006

Lain-Lain :

Sedarmayanti, Prof, Dr, 2006, *Kehumasan Pemerintah (Bahan ajar)*  
Ade Chandra, 2006, *Pengantar Ilmu Komunikasi (Bahan ajar)*  
Urip Sedyowidodo. Blogspot.com, *Mengembangkan media komunikasi*