



PERAN BAGIAN HUBUNGAN MASYARAKAT DAN PROTOKOL DALAM MEMBANGUN CITRA PEMERINTAH (Studi Kasus Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Kominfo Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat)

¹ Brusli ² Rudi ³ Syaifuddin B

Program studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tomakaka

Jl.Ir.Djuanda No.77 Kelurahan Mamunyu,Kecamatan mamuju,Kabupaten
mamuju

Email ; bruslimariadi@gmail.com

Email ; rudiamru@gmail.com

Email : syaifuddinb4@gmail.com

Abstract

This study employs a Qualitative approach with a descriptive method. The variables studied include the PR Roles, namely as a Communicator, Relationship Builder, and Back Up Management, and their effect on the Image of the West Sulawesi Provincial Government. The main data collection techniques include Observation, In-depth Interviews, and Documentation.

The results of the study show that the IKP Division of the West Sulawesi Provincial Communication and Information Agency has significantly implemented all three of these public relations roles. The Communicator Role is realized through intensive information dissemination via the website and social media, as well as building two-way dialogue. The Relationship Builder Role is established through strategic partnerships with the media and the community. Meanwhile, the Back Up Management Role is effective in supporting the smoothness of communication, handling hoaxes, and ensuring message consistency. Despite facing obstacles such as limited human resources proficient in technology and internal data coordination constraints, mitigation efforts are carried out through personnel training and the creation of an internal database. It is concluded that the IKP Division has a very

important and strategic role as an adaptive communication bridge, which directly contributes to forming a professional and trustworthy government image.

Keywords: PR Role, Communicator, Government Image

Abstrak

Penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif dengan metode deskriptif. Variabel yang diteliti meliputi Peran Humas yaitu sebagai Komunikator, Pembina Hubungan, dan Back Up Management, terhadap Citra Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat. Teknik pengumpulan data utama meliputi Observasi, Wawancara Mendalam, dan Dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bidang IKP Dinas Kominfo Provinsi Sulawesi Barat telah melaksanakan ketiga peran kehumasan tersebut secara signifikan. Peran Komunikator diwujudkan melalui penyampaian informasi intensif via website dan media sosial, serta membangun dialog dua arah. Peran Pembina Hubungan dijalin melalui kemitraan strategis dengan media dan komunitas. Sementara peran Back Up Management efektif dalam mendukung kelancaran komunikasi, menangani hoax, dan memastikan konsistensi pesan. Meskipun menghadapi hambatan seperti keterbatasan SDM yang mahir teknologi dan kendala koordinasi data internal, upaya penanggulangan dilakukan melalui pelatihan personel dan pembuatan database internal. Disimpulkan bahwa Bidang IKP memiliki peran yang sangat penting dan strategis sebagai jembatan komunikasi yang adaptif, yang berkontribusi langsung pada pembentukan citra pemerintah yang profesional dan tepercaya.

Kata Kunci: Peran Humas, Komunikator, Citra Pemerintah

Pendahuluan

Konsep Hubungan Masyarakat (Humas) atau Public Relations (PR) memiliki akar sejarah yang kuat, yang puncaknya ditandai dengan krisis pemogokan total buruh industri pertambangan batu bara di Amerika Serikat pada tahun 1906. Tokoh Ivy Ledbetter muncul sebagai Humas pertama yang berhasil menanggulangi krisis tersebut, menandai

kemunculan istilah PR. Peristiwa ini menegaskan bahwa perusahaan besar harus memiliki fungsi Humas untuk mempermudah penjagaan citra eksternal dan penguatan internal.

Di Indonesia, Humas baru dikenal pada tahun 1950-an, dimulai dengan pembentukan departemen penerangan pasca-pengakuan kedaulatan oleh Belanda. Meskipun demikian, departemen ini hanya berfokus pada kegiatan politik dan kebijakan pemerintah, menjadikannya belum menyeluruh. Perkembangan pesat Humas ditandai pada tahun 1995 hingga saat ini, terutama di kalangan swasta bidang jasa, dengan terbentuknya organisasi seperti Himpunan Humas Hotel Berbintang (H-3) dan Forum Humas Perbankan (Forkamas).

Dalam konteks pemerintahan daerah, Humas di Indonesia, termasuk di tingkat provinsi, masih menghadapi tantangan organisatoris karena belum selalu ditempatkan pada posisi top management. Seringkali, peran Humas hanya terbatas pada tugas-tugas teknis seperti menyiapkan Press Release, mendokumentasikan foto/video, dan pengkliping koran, bersifat sebatas penerangan. Padahal, Humas memiliki dua peran besar: peran sebagai teknisi (menulis, mengedit, membuat event khusus, kontak media) dan peran sebagai manajemen (membantu organisasi mengidentifikasi dan memecahkan masalah terkait Humas). Sebagai manajer, Humas menjalankan tiga peran: pemberi penjelasan, fasilitator komunikasi, dan fasilitator pemecahan masalah.

Fungsi fundamental Humas dalam pemerintahan adalah membantu menjabarkan dan mencapai tujuan program, meningkatkan sikap responsif, serta memberikan informasi yang cukup kepada publik untuk pengaturan diri sendiri. Di Provinsi Sulawesi Barat (Sulbar), fungsi kehumasan dijalankan oleh Humas dan Protokol Sekretariat Daerah, yang bertugas memberikan pelayanan administratif di bidang hubungan masyarakat dan protokol untuk mendukung kerja provinsi. Namun, hasil observasi awal menunjukkan bahwa sering terjadi perbedaan antara teori/konsep dengan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) Humas, di mana aktivitas cenderung berdedikasi pada kegiatan politik semata, yang mengakibatkan

peran Humas tidak optimal dan tidak menyeluruh. Bahkan, sering terjadi tumpang tindih tugas akibat pengambilalihan pekerjaan Humas oleh pihak lain. Dalam upaya

membangun citra, Humas Provinsi Sulbar memiliki tugas vital karena publikasi positif dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat, mendukung kebijakan pemerintah, dan menarik investasi daerah.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis secara mendalam peran Bagian Hubungan Masyarakat dalam membangun citra Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat, khususnya melalui studi pada Bidang Informasi dan Komunikasi Publik Dinas Kominfo. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan Ilmu Administrasi Negara dan praktis bagi perbaikan kinerja kehumasan pemerintah daerah.

Konsep Hubungan Masyarakat dan Peranannya

Hubungan Masyarakat (Humas) didefinisikan sebagai kegiatan komunikasi dua arah (two-way communication) yang disengaja, terencana, dan berkesinambungan antara suatu organisasi dengan publiknya, bertujuan untuk mencapai saling pengertian, itikad baik, dan pemenuhan kepentingan bersama.

Peran utama Humas menurut Vercic Dejan, et al. terbagi menjadi empat kategori:

- a. Manajerial: Mengembangkan strategi untuk menjaga hubungan dan mendapatkan kepercayaan publik.
- b. Operasional: Menyiapkan sarana komunikasi untuk membantu organisasi merumuskan komunikasinya.
- c. Reflektifitas: Menganalisis perubahan standar dan nilai di masyarakat untuk menyesuaikannya dengan tanggung jawab sosial dan legitimasi organisasi.
- d. Pendidikan: Membantu semua anggota organisasi menjadi komunikatif dan kompeten dalam merespons tuntutan sosial.

Sementara itu, Ruslan (2005) mengidentifikasi empat peran utama:

- a. Komunikator/Penghubung: Menghubungkan lembaga dengan publiknya.
- b. Pembina Relationship: Membina hubungan positif dan saling menguntungkan.
- c. Back Up Management: Mendukung kegiatan departemen atau bagian lain dalam lembaga.

- d. Pembentuk Corporate Image: Berperan dalam membentuk citra organisasi atau lembaganya.

Tugas Humas pemerintah mencakup mengamati hasrat dan aspirasi masyarakat, memberikan nasihat untuk menanggapi keinginan publik, memastikan hubungan yang memuaskan antara publik dan aparat pemerintah, serta memberikan penerangan tentang upaya instansi. Fungsi pokok Humas Pemerintahan Indonesia secara garis besar adalah mengamankan kebijakan dan program kerja, menyebarluaskan informasi/program pembangunan, menjadi komunikator dan moderator, serta berperan aktif dalam menciptakan iklim yang kondusif.

Dalam ranah pemerintahan, peran ini menjadi spesifik. Humas pemerintah bertugas tidak hanya untuk mensosialisasikan kebijakan (fungsi keluar), tetapi juga menyerap aspirasi publik (fungsi ke dalam) untuk menciptakan iklim yang kondusif bagi pembangunan nasional. Efektivitas peran ini sangat bergantung pada kemampuan Humas bertindak sebagai komunikator sekaligus mediator yang proaktif.

Konsep Citra

Citra adalah pandangan, kesan, atau tanggapan (baik positif maupun negatif) yang timbul pada masyarakat atau publik terhadap suatu objek atau organisasi. Citra yang ideal adalah kesan yang benar, berdasarkan pengalaman, pengetahuan, dan pemahaman atas kenyataan yang sesungguhnya, bukan citra yang direkayasa. Esensi tujuan Humas di pemerintahan adalah menciptakan program yang dapat membentuk, meningkatkan, dan memelihara citra positif dan reputasi baik guna memperoleh opini publik yang menguntungkan serta dukungan rakyat.

Anggoro (2005) membagi citra menjadi lima jenis:

- a. Citra Bayangan (Mirror Image): Citra yang dianut oleh orang dalam mengenai pandangan luar terhadap organisasinya, seringkali tidak tepat.
- b. Citra yang Berlaku (Current Image): Citra atau pandangan yang melekat pada pihak luar mengenai suatu organisasi.
- c. Citra Harapan (Wish Image): Citra yang diinginkan oleh pihak manajemen, diperjuangkan untuk menyambut hal baru.

- d. Citra Perusahaan (Corporate Image): Citra organisasi secara keseluruhan, bukan hanya produk/layanan, didukung oleh riwayat gemilang, keberhasilan finansial, dll.

Citra Majemuk (Multiple Image): Citra yang muncul dari perilaku masing-masing unit dan individu dalam organisasi yang belum tentu sama dengan citra organisasi secara keseluruhan.

Citra organisasi yang baik sangat penting karena dapat menguntungkan, sementara citra negatif akan merugikan dan menjadi pegangan bagi masyarakat dalam mengambil keputusan.

Komunikator diwujudkan melalui komunikasi internal dan eksternal lembaga. Pembina Hubungan mencakup menjalin hubungan dan kerjasama dengan lembaga pemerintahan dan non-pemerintahan, serta menjalin hubungan baik dengan wartawan. Back Up Management berfokus pada mendukung dan membantu bidang/satuan kerja lain. Opini publik yang terbentuk dari aktivitas ini secara otomatis mempengaruhi citra lembaga, sehingga memaksimalkan peran Humas adalah kunci untuk membangun citra positif.

Studi Terdahulu yang Relevan Penelitian ini memosisikan diri di antara studi-studi sebelumnya untuk mempertegas kebaruan. Studi oleh Medi Trilaksono Dwi Abadi (2017) pada Polda DIY menyoroti pentingnya media relations formal dan informal dalam manajemen komunikasi publik. Sementara itu, penelitian pada SMK YPKK 3 Sleman (2014) mengidentifikasi hambatan peran ganda praktisi Humas yang menyebabkan fungsi tidak maksimal. Di sisi korporat, studi Ardiyat Ningrum Mustikasari (2014) pada Kompas Gramedia menunjukkan bagaimana strategi Corporate Social Responsibility (CSR) digunakan secara bertahap untuk membangun citra perusahaan.

Berbeda dengan studi-studi tersebut yang berfokus pada institusi kepolisian, pendidikan, atau korporat media, penelitian ini berfokus secara spesifik pada dinamika Humas di pemerintahan provinsi yang memiliki kompleksitas birokrasi dan tantangan otonomi daerah yang unik. Investigasi ini akan menggali bagaimana peran manajerial dan teknis Humas dijalankan di tengah keterbatasan pemahaman struktural yang ada.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Tujuan dari desain ini adalah untuk mengungkapkan masalah, keadaan, atau peristiwa secara objektif dan mengungkap fakta-fakta sebagaimana adanya di lapangan, khususnya mengenai peran humas dalam meningkatkan citra positif pemerintah.

Dalam penelitian kualitatif ini, peneliti bertindak sebagai instrumen utama yang terjun langsung ke lapangan. Instrumen pendukung yang digunakan meliputi pedoman wawancara mendalam dan panduan observasi untuk merekam data dari tiga komponen utama: waktu, aktor (pelaku), dan aktivitas.

Subjek penelitian berfokus pada Bidang Informasi dan Komunikasi Publik (IKP) pada Dinas Kominfo Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat. Informan yang menjadi sumber data meliputi pihak-pihak yang relevan dengan aktivitas kehumasan di instansi tersebut, baik dari publik internal (pegawai/staf) maupun publik eksternal yang berinteraksi dengan layanan informasi dinas.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga cara utama Observasi: Pengamatan langsung terhadap subjek dan objek penelitian di lokasi untuk melihat aktivitas peran humas (sebagai komunikator, pembina hubungan, dll), Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*): Menggali informasi secara mendalam dari subjek penelitian mengenai pelaksanaan peran dan fungsi humas, dan Dokumentasi: Mengumpulkan data sekunder berupa media komunikasi seperti kalender, poster, booklet, media sosial, website, serta laporan akhir tahun Bidang Humas.

Analisis data menggunakan Model Interaktif Miles dan Huberman, yang terdiri dari tiga tahapan alur kegiatan: Reduksi Data (*Data Reduction*): Menyederhanakan, memilih hal-hal pokok, dan memfokuskan pada hal-hal penting dari data mentah yang didapat di lapangan, Penyajian Data (*Data Display*): Menyajikan data yang telah direduksi dalam bentuk teks naratif agar mudah dipahami, dan Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/ Verification*): Menghubungkan dan

membandingkan data untuk menarik kesimpulan akhir yang menjawab rumusan masalah. Selain itu, keabsahan data diuji menggunakan Teknik Triangulasi, yaitu triangulasi sumber dan teknik untuk mengecek kembali derajat kepercayaan informasi yang diperoleh

Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini dilakukan pada Bidang Informasi dan Komunikasi Publik (IKP), Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat. Berdasarkan data yang dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi, ditemukan berbagai aktivitas kehumasan yang dijalankan dalam upaya membangun citra pemerintah.

Pelaksanaan Peran Humas

Temuan penelitian mengidentifikasi tiga domain utama peran Humas yang dijalankan oleh Bidang IKP, yaitu sebagai komunikator, pembina hubungan, dan pendukung manajemen (*back up management*). Ringkasan temuan aktivitas disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Matriks Temuan Aktivitas Peran Humas Pemprov Sulbar

Peran Humas (Role)	Kategori Aktivitas Utama	Bentuk Kegiatan Riil di Lapangan
Komunikator	Penyebaran Informasi Satu Arah	Publikasi rilis berita harian (<i>press release</i>), pengelolaan Website resmi, pengelolaan media sosial (Facebook, Instagram).
	Komunikasi Dua Arah	Pelayanan pengaduan masyarakat, respons komentar di media sosial.
Pembina Hubungan	Hubungan Internal	Rapat koordinasi staf, <i>briefing</i> pimpinan, kegiatan olahraga bersama pegawai.
	Hubungan Eksternal (<i>Media Relations</i>)	Konferensi pers, fasilitasi peliputan wartawan, <i>coffee morning</i> dengan jurnalis.
Back Up Management	Dukungan Teknis & Protokoler	Dokumentasi kegiatan Gubernur/Wakil Gubernur, penyiapan materi sambutan, pengaturan acara seremonial.

Peran Sebagai Komunikator

Hasil observasi menunjukkan bahwa peran sebagai komunikator didominasi oleh fungsi diseminasi informasi digital. Bidang IKP secara rutin memproduksi konten berita terkait kebijakan dan kegiatan pimpinan daerah yang kemudian didistribusikan melalui portal resmi pemerintah dan media sosial. Ditemukan bahwa intensitas komunikasi lebih berat pada arus informasi dari pemerintah ke masyarakat (*top-down*), dengan tujuan utama memastikan masyarakat mengetahui agenda pembangunan daerah.

Peran Sebagai Pembina Hubungan (*Relationship*)

Dalam aspek pembina hubungan, data menunjukkan fokus yang kuat pada kemitraan dengan media massa. Humas Pemprov Sulbar menempatkan wartawan sebagai mitra strategis. Hal ini dibuktikan dengan adanya alokasi kegiatan khusus seperti konferensi pers rutin dan fasilitasi peliputan bagi awak media. Untuk hubungan internal, aktivitas cenderung bersifat insidental dan seremonial untuk menjaga keharmonisan antar-pegawai.

Peran Sebagai *Back Up Management*

Temuan di lapangan mengindikasikan bahwa fungsi ini sangat teknis. Humas berperan aktif dalam mendukung kelancaran operasional pimpinan daerah (Gubernur dan Sekretaris Daerah). Aktivitas yang paling menonjol adalah pendampingan dokumentasi dan publikasi kegiatan pimpinan, di mana Humas memastikan setiap kegiatan pimpinan terekspose dengan baik kepada publik.

Hambatan yang Ditemukan

Meskipun peranan yang diemban telah diimplementasikan secara optimal, studi ini mengidentifikasi hambatan-hambatan signifikan yang bersifat struktural dan operasional antara lain :

1. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM): Jumlah personel yang memiliki latar belakang akademis spesifik Ilmu Komunikasi/Humas masih terbatas, sehingga beban kerja teknis sering kali tumpang tindih.
2. Anggaran: Keterbatasan alokasi anggaran membatasi ruang gerak Humas untuk membuat program sosialisasi yang lebih masif dan kreatif.
3. Infrastruktur: Fasilitas pendukung peliputan dan *editing* yang belum sepenuhnya memadai untuk standar produksi konten modern.

Bagian ini mendiskusikan implikasi dari temuan di atas dan kaitannya dengan kerangka teoritis yang digunakan, yakni teori peran Humas menurut Ruslan (2005) dan konsep pembentukan citra.

Analisis Peran Komunikator dalam Pembentukan Opini Publik

Temuan menunjukkan bahwa Humas Pemprov Sulbar telah menjalankan fungsi *communicator* sebagaimana diteorikan oleh Ruslan (2005), namun dengan karakteristik yang lebih condong pada model *Public Information*. Humas bertindak sebagai "juru bicara" yang aktif menyuplai informasi. Hal ini relevan dengan teori komunikasi organisasi di mana arus informasi yang lancar adalah kunci transparansi. Namun, terdapat kesenjangan (*gap*) pada aspek komunikasi dua arah. Jika merujuk pada konsep ideal Humas yang menekankan *mutual understanding*, dominasi komunikasi satu arah (publikasi berita) yang ditemukan dalam penelitian ini berpotensi mengurangi partisipasi publik. Efektivitas pembentukan citra menjadi kurang maksimal karena minimnya mekanisme umpan balik (*feedback*) yang terukur dari masyarakat terhadap kebijakan yang disosialisasikan.

Signifikansi *Media Relations* dalam Membangun Citra

Hasil penelitian menegaskan bahwa peran sebagai *pembina hubungan* diterjemahkan secara kuat melalui hubungan dengan media. Hal ini sejalan dengan studi terdahulu yang menyebutkan bahwa media massa adalah *multiplier effect* bagi citra pemerintah. Dengan membina hubungan baik dengan wartawan (melalui *coffee*

morning, dll), Humas Pemprov Sulbar berhasil meminimalisir pemberitaan negatif (berita miring) dan mengamplifikasi berita positif pembangunan. Strategi ini terbukti efektif dalam membentuk "Citra Bayangan" menjadi "Citra yang Berlaku" di mata publik eksternal.

Fungsi *Back Up Management* sebagai Penjaga Reputasi Pimpinan

Temuan mengenai dukungan teknis terhadap kegiatan pimpinan memvalidasi fungsi *back up management*. Dalam konteks pemerintahan daerah, citra institusi sering kali personifikasi dari citra pimpinan daerahnya. Oleh karena itu, peran Humas yang memastikan kegiatan Gubernur terdokumentasi dan terpublikasi dengan narasi yang positif merupakan langkah strategis, bukan sekadar teknis. Analisis ini mendukung premis bahwa Humas pemerintah tidak hanya melayani publik, tetapi juga mengamankan posisi manajemen puncak agar tetap mendapatkan legitimasi sosial.

Implikasi Hambatan terhadap Kinerja Kehumasan

Hambatan SDM dan anggaran yang ditemukan dalam penelitian ini menjadi antitesis dari konsep Humas yang ideal. Teori manajemen humas mensyaratkan otonomi dan sumber daya yang cukup agar Humas dapat beroperasi pada level strategis (manajerial), bukan hanya teknis. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun secara fungsi aktivitas berjalan, namun secara strategis, peran Humas Pemprov Sulbar masih terbonsai oleh keterbatasan birokratis. Hal ini menyebabkan upaya pembangunan citra menjadi bersifat reaktif (menunggu arahan) daripada proaktif (merancang strategi jangka panjang).

Secara keseluruhan, peran Humas di Pemprov Sulbar telah berkontribusi positif terhadap citra daerah, namun belum mencapai tahap optimal karena pendekatan yang masih parsial pada diseminasi informasi dan belum sepenuhnya mengintegrasikan komunikasi dialogis dengan publik.

Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, penelitian ini menyimpulkan bahwa peran Bagian Hubungan Masyarakat (Bidang IKP Dinas Kominfo) dalam membangun citra Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat telah berjalan, namun masih terfokus pada tataran teknis dan administratif, belum sepenuhnya mencapai level strategis.

Secara spesifik, kesimpulan dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Sebagai Komunikator: Humas telah efektif menjalankan fungsi diseminasi informasi kebijakan pemerintah melalui rilis pers dan media sosial. Namun, pola komunikasi yang terbangun masih didominasi oleh arus satu arah (top-down) sebagai penyedia informasi publik, sehingga fungsi penyerapan aspirasi (listening) belum berjalan optimal.
- b. Sebagai Pembina Hubungan: Kekuatan utama Humas Pemprov Sulbar terletak pada media relations. Kemitraan yang erat dengan jurnalis berhasil memitigasi pemberitaan negatif dan mengamplifikasi citra positif kepemimpinan daerah. Sebaliknya, hubungan internal organisasi masih bersifat seremonial dan insidental.
- c. Sebagai Back Up Management: Fungsi ini merupakan yang paling dominan, di mana Humas berhasil memberikan dukungan teknis operasional dan protokoler bagi pimpinan daerah (Gubernur/Wakil Gubernur), memastikan setiap agenda pimpinan terekspos dengan baik untuk menjaga legitimasi publik.

Kendala utama yang menghambat optimalisasi peran ini adalah keterbatasan kompetensi SDM spesifik kehumasan, minimnya alokasi anggaran, serta fasilitas penunjang yang belum memadai untuk produksi konten digital modern.

Penelitian ini memberikan kontribusi empiris yang signifikan dengan menyoroiti realitas praktik Humas di daerah otonom yang sedang berkembang. Analisis ini menegaskan bahwa tanpa penempatan posisi Humas dalam koalisi dominan (manajemen puncak), fungsi Humas akan terdegradasi menjadi sekadar

"corong" pemerintah. Temuan ini menggarisbawahi urgensi transformasi paradigma birokrasi dari sekadar "penerangan" menjadi manajemen komunikasi strategis untuk membangun kepercayaan publik yang autentik.

Keterbatasan Penelitian Penulis menyadari bahwa penelitian ini memiliki keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam interpretasi hasil:

- a. Perspektif Internal: Penelitian ini sangat bergantung pada data kualitatif dari perspektif internal (staf Humas dan pejabat terkait). Penelitian ini belum mengeksplorasi persepsi masyarakat secara luas (perspektif eksternal) untuk mengukur apakah citra yang dibangun Humas benar-benar diterima sama oleh publik.
- b. Fokus Tunggal: Studi kasus tunggal pada Dinas Kominfo Pemprov Sulbar membatasi generalisasi hasil penelitian ini terhadap praktik Humas di instansi pemerintah daerah lain yang mungkin memiliki karakteristik budaya organisasi berbeda.
- c. Subjektivitas: Sebagai penelitian kualitatif, interpretasi data sangat dipengaruhi oleh interaksi peneliti dengan subjek, meskipun telah dilakukan triangulasi sumber.

Rekomendasi untuk Penelitian Masa Depan Untuk mengembangkan khazanah keilmuan dan melengkapi temuan ini, disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk:

- a. Mengukur Dampak Citra (Kuantitatif): Melakukan penelitian survei kuantitatif kepada masyarakat Sulawesi Barat untuk mengukur tingkat kepuasan dan persepsi publik secara terukur terhadap kinerja komunikasi pemerintah.
- b. Analisis Komunikasi Digital: Memfokuskan penelitian pada efektivitas Cyber PR atau manajemen media sosial pemerintah daerah dengan menggunakan analisis big data atau sentiment analysis pada platform digital.
- c. Studi Komparatif: Melakukan studi perbandingan antara Humas Pemprov Sulbar dengan provinsi lain yang telah memiliki predikat manajemen komunikasi terbaik, untuk menemukan best practice yang dapat diadopsi.

Rekomendasi Praktis Bagi Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat, disarankan untuk merekrut tenaga ahli berlatar belakang Ilmu Komunikasi/Humas, meningkatkan anggaran untuk program sosialisasi kreatif, serta menempatkan fungsi Humas lebih dekat dengan pengambil keputusan agar dapat memberikan masukan strategis sebelum kebijakan diluncurkan.

Daftar Pustaka

- Abadi, M.T.D. (2017). Peran Bidang Hubungan Masyarakat Kepolisian Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Dalam Manajemen Komunikasi Publik. *Skripsi*. Universitas „Aisyiyah Yogyakarta
- Anggoro. L. (2005). *Teori dan Profesi Kehumasan*. Jakarta: Bumi Aksara Biagi, Shirley. (1988). *Media Impact An Introduction to Mass Media*. California : California State University
- Cahyaningsih, E. (2015). Peran Humas Dalam Rangka Membangun Citra dan Mempromosikan SMK PGRI 1 Sentolo Kulon Progo. *Skripsi*. Pendidikan Administrasi Perkantoran. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
- Dwihartanti, M. (2004). Komunikasi Yang Efektif. *Prosiding*. .Disampaikan pada kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat Tahun 2004 “Penyuluhan tentang Komunikasi yang Efektif bagi Guru TK di Kecamatan Panjatan” Gie, T.L. (1982). *Ilmu Administrasi*. Yogyakarta : Supersukses
- Dwihartanti, M. (2006). Komunikasi dan Penerapan Budaya Kerja Organisasi. *Jurnal Efisiensi*. Vol VI No.2
- Iriantara, Y dan Yani Surachman. 2006. *Public Relations Writing Pendekatan Teoritis dan Praktis*. Bandung : Simbiosis Rekatama Media
- Isbianti, P. (2010). Peran Humas Sebagai Upaya Menjalin Kerjasama Antara SMK dan Dunia Usaha/Dunia Industri (DU/DI). *Skripsi*. Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Yogyakarta
- Lee, Mordecai. 2013. The Return of Public Relations to the Public Administration Curriculum?. *Journal of Public Affairs Education*. 15(4): 515-553. University of Wisconsin-Milwaukee
- Moore, Frazier. (2005). *Humas Membangun Citra Dengan Komunikasi*. (Penerjemah: Lilawati Trimo). Bandung : Remaja Rosdakarya
- Mustikasari, A.N. (2014). Strategi Public Relations PT. Kompas Gramedia Dalam Membangun Citra Perusahaan (Studi Kasus Program Corporate Social Responsibility Bentara Budaya Jakarta. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri

Syarif Hidayatullah Jakarta.

- Nwanne, Ben U. (2015). Substantiating Public Relations Contributions to Organizational Success in Nigeria"s Banking Sector. *European Centre for Research Training and Development*. Vol.1, No.4. United Kingdom.
- Pace, W.R. dan Don F Faules. (2015). *Komunikasi Organisasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya Offset
- Rahayu, I.D. (2014). Peran Humas Dalam Rangka Meningkatkan Citra Sekolah di SMK YPKK 3 Sleman Yogyakarta. *Skripsi*. Pendidikan Administrasi Perkantoran. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta
- Rosul, G. (2009). Strategi Humas Kepolisian Dalam Meningkatkan Citra Polisi (Studi Pada Humas Polresta Pasuruan). *Tesis*. Universitas Muhammadiyah Malang
- Ruslan, R. (2004). *Etika Kehumasan Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Ruslan, R. (2005). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Ruslan, R. (2005). *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Satlina, L. (2006). Membangun Citra Positif Organisasi Melalui Public Relations. *Jurnal*. Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Yogyakarta

;