

# PERANAN HUMAS DALAM MENINGKATKAN KUALITAS KOMUNIKASI VERTIKAL DI DINAS KEHUTANAN PROVINSI RIAU

MONICA MUTIARA TINAMBUNAN

*The forestry official in Riau Province is a government instance that does the government official's house in forestry. One of the phenomenon that we can see in this official that connected to vertical communication is the less of that vertical communication between the leader and the subordinates and the contrary. The purpose of this observation is : 1. To know how is the role of public relations in increasing the quality of vertical communication in this forestry official. 2. To know the support factor of the Public Relations succeeded in increasing the quality of vertical communication in this forestry official. 3. To know the barrier factor of Public Relations in increasing the quality of vertical communication in this forestry official. This observation uses a descriptive analysis method with a qualitative approach that give an emphasized to the way of looked, valuation or the emotion of an informan that I search as a data.*

*The source of data consists of the primary data that directly found from the Public Relations and the employer of the forestry official in Riau Province. The result of this observation shows that : 1. The role of the PR is less than how it has to be in increasing the quality of vertical communication. 2. The support factor to make the Public Relations succeeded the quality of vertical communication at the forestry official in Riau Province is the desire of Public Relations to study the Public Relations by themselves. 3. the barrier of Public Relations in increasing the quality of vertical communication at forestry official in Riau Province is the Public Relations is just focusing themselves at the general activity of Public Relations. Especially the external activity like documentation and publication. Otherwise, they left the internal activity.*

**Keyword:** *Humas, vertical communication*

## PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Masalah

Sebuah organisasi dalam menjalankan kegiatannya tidak terlepas dari adanya komunikasi, baik komunikasi antar pegawai maupun antara pegawai dengan atasannya. Kegiatan akan berlangsung dengan baik dan lancar apabila adanya komunikasi yang baik dalam perusahaan tersebut. Sehingga komunikasi yang baik antara karyawan dan atasannya atau sesama pegawai sangat berguna dalam menunjang terciptanya suasana kondusif di dalam organisasi/institusi tersebut.

Salah satu tantangan besar dalam pencapaian tujuan institusi/perusahaan adalah komunikasi. Komunikasi dalam suatu institusi memegang peranan yang utama terhadap proses kelancaran penyampaian dan pertukaran pesan/informasi dari seluruh publik yang terkait dengan organisasi. Hal ini dikemukakan oleh Schramm (dalam Dwijdjowodjoto, 2004: 14) yang menyatakan, "tanpa komunikasi tidak akan ada pengaturan kerja, maka yang terjadi adalah ketidakteraturan. Apabila ditinjau dari segi proses pencapaian tujuan akan terlihat dengan jelas bahwa komunikasi yang efektif menunjukkan pengaruh yang sangat besar dan sangat menentukan."

Komunikasi tanpa disadari telah menjadi arti penting dalam kehidupan manusia. Untuk menghubungkan individu dengan individu lain agar saling mengerti, saling mendorong dan saling melengkapi satu sama lain perlu adanya komunikasi. Proses komunikasi pada hakikatnya adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan seseorang dimana isi informasi tersebut dapat menarik dan memikat pendapat umum (*opini publik*). Dalam kehidupan sehari-hari proses komunikasi merupakan penunjang

adanya proses pertukaran dalam penyampaian informasi agar mendapatkan hubungan timbal balik (*feedback*) terhadap apa yang dikomunikasikan. Hal tersebut dimaksudkan untuk memelihara dan membina hubungan balik dengan khalayak yang berlandaskan saling pengertian.

Permasalahan yang kerap terjadi dalam suatu organisasi/institusi adalah kurang efektifnya penyaluran komunikasi internal baik komunikasi horizontal maupun komunikasi vertikal di dalam suatu organisasi. Hal ini dikarenakan dalam suatu organisasi terdapat proses yang dinamis, dimana hubungan antara manusia di dalamnya senantiasa berubah-ubah dan terkoordinasi. Hal ini erat kaitannya dengan fungsi komunikasi sebagai pengendali dalam suatu organisasi, yaitu pengendalian, memotivasi, mengekspresikan perasaan dan informasi. Tanpa komunikasi yang efektif, organisasi tidak akan beroperasi dengan baik.

Dalam institusi atau organisasi, komunikasi vertikal berpengaruh terhadap interaksi dan kerjasama yang dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi. Orang-orang yang tergabung dalam institusi serta kedudukannya dalam sebuah struktur institusi, dituntut untuk bekerjasama dalam rangka mencapai tujuan institusi.

Antara pimpinan dengan bawahan, pimpinan dengan pimpinan ataupun kedudukannya sama harus dapat bekerjasama dan selalu berinteraksi dengan baik. Kerjasama dan interaksi yang terjadi, baik-tidak hasilnya akan sangat dipengaruhi oleh komunikasi yang terjadi. Apakah tugas-tugas yang diberikan oleh pimpinan kepada bawahan telah dilakukan dengan baik atau tidak, tergantung pada bagaimana komunikasi atau pemberian instruksi itu dapat diterima dan dimengerti bawahan,



sehingga bawahan dapat melaksanakan instruksi itu sesuai dengan semestinya. Suatu organisasi/institusi, baik pemerintahan maupun perusahaan bisnis sama-sama membutuhkan peranan komunikasi dalam aktifitasnya guna mencapai tujuan yang telah direncanakan sebelumnya.

Pada instansi pemerintahan yang lebih mengutamakan pelayanan terhadap masyarakat juga mengusahakan mencapai pendapatan untuk peningkatan pelayanan dan pembiayaan semua keperluan organisasi. Para pemimpin organisasi diharapkan untuk selalu memperhatikan bagaimana keadaan komunikasi kerja orang-orang yang dipimpinya agar kegiatan perusahaan dapat terlaksana dengan baik.

Proses aliran informasi merupakan proses yang rumit sehingga membutuhkan mediator sebagai pihak yang menjembatani penyampaian informasi sehingga tidak terjadi kesalahpahaman antar anggota serta krisis informasi sesama anggota suatu organisasi/institusi. Oleh karena itu, diperlukan Humas sebagai pihak yang berperan dalam menyalurkan informasi, sehingga terjalin penyampaian dan pertukaran pesan/informasi yang efektif di dalam lingkungan organisasi guna menunjang keberhasilan dalam pencapaian tujuan institusi.

Humas sebagai mediator yang berada antara pimpinan institusi dengan publiknya, baik dalam upaya membina hubungan masyarakat internal maupun eksternal. Sebagai publik, mereka berhak mengetahui rencana kebijaksanaan, aktivitas, program kerja dan rencana-rencana usaha suatu organisasi berdasarkan keadaan, harapan-harapan dan sesuai dengan keinginan publik sasarannya.

Kegiatan utama dari Humas dalam

mewakili *top management* suatu organisasi/institusi, merupakan bentuk kegiatan *two ways communication*, ciri khas dari fungsi dan peranan Humas. Hal tersebut dikarenakan salah satu tugas Humas ialah bertindak sebagai nara sumber informasi (*source of information*) dan merupakan saluran informasi (*channel of informations*). Menurut Ruslan (2005:87),

"Intensitas komunikasi vertikal adalah seberapa jauh dan mendalamnya komunikasi vertikal yang terjadi dalam suatu organisasi. Dalam hal ini mencakup dua aspek yaitu kuantitas dan kualitas komunikasi. Dimana kuantitas komunikasi vertikal mencakup besarnya jumlah frekuensi dalam suatu organisasi. Dalam hal ini berkaitan dengan seberapa seringnya komunikasi dari atas ke bawah telah banyak dilakukan dan seberapa seringnya komunikasi dari bawah ke atas telah banyak dilakukan."

Sedangkan kualitas komunikasi vertikal berkaitan dengan efektivitas dan efisiensi komunikasi vertikal dengan kata lain seberapa mendalamnya komunikasi vertikal dilaksanakan dalam suatu institusi. Tak dapat dipungkiri, dalam birokrasi, Humas memang tidak diberi keleluasaan untuk melaksanakan fungsinya. Humas pada pemerintahan lebih cocok disebut sebagai *society relations*, yang hanya dapat menyampaikan sesuatu yang telah dibatasi karena bagaimanapun ada *sosial responsibility* yang melekat padanya.

Ada banyak faktor mengapa peran Humas pemerintahan tidak berjalan optimal. Setidak-tidaknya ada dua faktor eksternal maupun internal yang mempengaruhi peran



Humas. Di satu pihak Humas harus menyampaikan *image* positif institusi kepada publik, di lain pihak citra buruk birokrasi begitu mendalam terpatrit di pikiran publik. Kondisi demikian membuat pimpinan lantas mengeliminasi peran Humas sebagai "corong" kepada publik.

Berangkat dari hal tersebut akibatnya, orang-orang Humas tidak berani berbicara. Ketidaksiapan SDM (Sumber Daya Manusia) Humas pemerintah banyak terdapat di berbagai instansi salah satu contohnya adalah Humas Dinas Kehutanan Provinsi Riau. Pada Dinas Kehutanan Provinsi Riau, Humas dimasukkan dalam bagian Administrasi, Umum dan Humas. Departemen ini memiliki tiga bagian yaitu Humas dan Protokoler, Dokumentasi dan Kepustakaan.

Sejatinya Humas merupakan "jembatan" dalam suatu organisasi baik itu swasta maupun pemerintahan. Akan tetapi pada Dinas Kehutanan Provinsi Riau, Humas kurang mendapatkan ruang gerak dalam mengaplikasikan tugas dan fungsi Humas di bidang internal, karena yang terjadi adalah Humas hanya bertugas dalam membuat dokumentasi acara, protokoler dan kliping.

Dinas Kehutanan Provinsi Riau merupakan salah satu instansi pemerintah yang bergerak dalam bidang pelaksanaan rumah tangga daerah di bidang kehutanan. Agar dengan mudah dapat bergerak sesuai dengan program pemerintah di bidang pelestarian hutan, dibutuhkan dukungan dan kerjasama yang solid dari seluruh pegawai yang tergabung dalam Dinas Kehutanan Provinsi Riau.

Dengan keberadaannya sebagai suatu instansi pemerintahan yang besar di provinsi Riau, tentu organisasi tersebut harus memiliki manajemen yang terorganisasi

secara baik. Khususnya manajemen *Public Relations*. Dimana menurut pengamatan penulis, kinerja pegawai yang profesional mampu memberikan *image* yang positif bagi publik.

Keprofesionalisme kerja juga seharusnya diterapkan dalam bentuk hubungan komunikasi vertikal untuk kualitas *two ways communication* sekaligus membangun citra bagi organisasi/institusi. Beberapa di antara arus komunikasi ke atas yang biasa adalah laporan, keluhan, gagasan, pendapat anggota yang disampaikan baik secara lisan maupun tertulis melalui media tertentu.

Kenyataannya komunikasi vertikal di Dinas Kehutanan Provinsi Riau masih dapat dikatakan kurang efektif, karena tidak menerapkan profesionalisme berkomunikasi yang baik seperti yang diterapkan organisasi tersebut dalam kegiatan kerja. Pimpinan lebih mengarah ke otoriter, kurang memperhatikan aspirasi atau informasi dari anggota. Apa yang menjadi keinginan pimpinan kerap menjadi keputusan akhir tanpa merundingkan terlebih dahulu dengan staf Humas.

Demikian juga dalam membuat surat perintah, memo, kebijakan selalu sesuai dengan keinginan pimpinan. Hal ini membuat para pegawai merasa canggung untuk menyampaikan aspirasi maupun informasi kepada pimpinan. Sejatinya, intensitas komunikasi sangat penting untuk diperhatikan dalam suatu organisasi, karena dengan intensitas komunikasi maka segala permasalahan yang timbul dalam suatu organisasi akan segera diatasi sehingga tujuan dari organisasi akan tercapai.

Namun yang menjadi pertanyaan adalah adakah selama ini peranan Humas berjalan sesuai dengan program yang telah



direncanakan? Apakah Humas tersebut telah dapat berperan serta meningkatkan kualitas komunikasi vertikal di Dinas Kehutanan Provinsi Riau? Kegiatan internal ini tentunya harus menggunakan strategi komunikasi yang efektif agar tujuan yang diharapkan dapat tercapai.

## 2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan fenomena-fenomena yang telah diuraikan, untuk itulah penulis merasa tertarik melakukan penelitian di instansi tersebut, adapun identifikasi masalahnya:

1. Bagaimana peranan Humas dalam meningkatkan kualitas komunikasi vertikal di Dinas Kehutanan Provinsi Riau.
2. Bagaimana faktor pendukung keberhasilan Humas dalam meningkatkan kualitas komunikasi vertikal di Dinas Kehutanan Provinsi Riau.
3. Bagaimana faktor penghambat Humas dalam meningkatkan kualitas komunikasi vertikal di Dinas Kehutanan Provinsi Riau.

## KAJIAN PUSTAKA

### 1. Konsep Komunikasi Vertikal

Komunikasi vertikal merupakan arus komunikasi dua arah secara timbal balik. Komunikasi jenis ini memegang peranan cukup vital dalam melaksanakan fungsi-fungsi manajemen, yaitu komunikasi dari atas ke bawah (*downward communications*) dan dari bawah ke atas (*upward communications*). Dalam arus komunikasi vertikal dari atas ke bawah tersebut pihak pimpinan memberikan instruksi, petunjuk, informasi, penjelasan dan penugasan lain sebagainya kepada ketua unit/kelompok dan bawahan. Arus komunikasi dari bawah ke atas diterima dalam bentuk bawahan memberikan laporan, pelaksanaan tugas, sumbang saran dan hingga pengaduan kepada pimpinannya masing-masing.

Disinilah pentingnya peranan komunikasi

dalam manajemen yaitu menunjang keberhasilan sebagai landasan kebijaksanaan/keputusan yang diambil pimpinan, hingga mencapai tujuan dan sasaran bersama pada sebuah organisasi. Akan tetapi, pelaksanaan fungsi manajemen tersebut tidak akan mungkin berhasil kalau sistem komunikasi manajemen itu hanya berlangsung satu arah (*one way communication*), oleh karena itu diperlukan suatu metode komunikasi Humas/PR dalam proses penyampaian pesan.

### 2. Konsep Humas (*Public Relations*)

Humas pada hakikatnya adalah kegiatan komunikasi, kendati agak lain dengan komunikasi lainnya, karena ciri hakiki dari komunikasi Humas adalah *two ways communications* (komunikasi dua arah). Arus komunikasi dua arah ini yang harus dilakukan dalam kegiatan Humas, sehingga terciptanya umpan balik yang merupakan prinsip pokok dalam Humas. Lebih lanjut Moore (2004:6) menguraikan,

"Humas adalah suatu filsafat sosial dan manajemen yang dinyatakan dalam kebijaksanaan beserta pelaksanaannya, yang melalui interpretasi yang peka mengenai peristiwa-peristiwa berdasarkan pada komunikasi dua arah dengan publiknya, berusaha untuk memperoleh saling pengertian dan itikad baik."

Selain itu, menurut Jefkins, (1992:9) "*Public Relations* adalah suatu seni untuk menciptakan pengertian publik yang lebih baik, yang dapat memperdalam kepercayaan publik terhadap seseorang atau suatu organisasi/badan." Lebih lanjut, *Public Relations* merupakan sesuatu yang merangkum keseluruhan komunikasi yang terencana, baik itu ke dalam maupun ke luar antara satu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian.

Humas juga berfungsi menumbuhkan hubungan baik antara segenap komponen pada



suatu lembaga/perusahaan dalam rangka memberikan pengertian, menumbuhkan motivasi dan partisipasi. Semua itu bertujuan untuk menumbuhkan dan mengembangkan *good will*, kemauan baik publiknya serta memperoleh opini publik yang menguntungkan (Rahmadi, dalam Soemirat, 2004:12). Fungsi tersebut dapat diwujudkan melalui beberapa aspek-aspek pendekatan atau strategi Humas menurut Adnan Putra, yaitu

1. *Strategi Operasional*

Melalui pelaksanaan program Humas yang dilakukan dengan pendekatan kemasyarakatan (*sociologi approach*), melalui mekanisme sosial kultural dan nilai-nilai yang berlaku di masyarakat dari opini publik atau kehendak masyarakat.

2. *Pendekatan persuasif dan edukatif*

Fungsi Humas adalah menciptakan komunikasi dua arah (timbal balik) dengan menyebarkan informasi dari organisasi kepada pihak publiknya yang bersifat mendidik dan memberikan penerangan, maupun dengan melakukan pendekatan persuasif, agar tercipta saling pengertian, menghargai, pemahaman, dan toleransi.

3. *Pendekatan tanggung jawab sosial Humas*

Menumbuhkan sikap tanggung jawab sosial bahwa tujuan dan sasaran yang hendak dicapai tersebut bukan ditujukan untuk mengambil keuntungan sepihak dari publik sarasannya (masyarakat), namun untuk memperoleh keuntungan bersama.

4. *Pendekatan kerja sama*

Berupaya membina hubungan yang harmonis antara organisasi dengan berbagai kalangan, baik hubungan ke dalam (*internal relations*) maupun hubungan keluar (*external relations*)” (dalam Ruslan, 2003 : 110).

### 3. Ciri-ciri Hubungan Masyarakat

Berfungsi tidaknya Humas dalam sebuah organisasi dapat diketahui dari ada tidaknya kegiatan yang menunjukkan ciri-ciri sebagai berikut (dalam Ruslan 2005 :26):

a. *Communicator*

Artinya kemampuan Humas sebagai komunikator baik secara langsung maupun tidak langsung, melalui media cetak/elektronik dan lisan (*spoken person*) atau tatap muka dan sebagainya. Kegiatan komunikasi dalam suatu organisasi harus berlangsung dua arah secara timbal balik.

b. *Relationship*

Humas harus mampu berperan dalam membangun hubungan yang positif antara lembaga yang diwakilinya dengan publik internal dan eksternal. Termasuk, berupaya menciptakan saling pengertian, kepercayaan, dukungan, kerja sama dan toleransi antara kedua belah pihak, sehingga dapat menunjang tercapainya tujuan yang ditetapkan oleh manajemen suatu organisasi.

c. *Backup Management*

Melaksanakan dukungan manajemen atau menunjang kegiatan lain, seperti manajemen promosi, pemasaran, operasional dan sebagainya untuk mencapai tujuan bersama dalam suatu kerangka tujuan pokok perusahaan/ organisasi.

d. *Good Image Maker*

Menciptakan citra atau publikasi yang positif merupakan prestasi, reputasi dan sekaligus menjadi tujuan utama bagi aktivitas *public relations* dalam melaksanakan manajemen kehumasan membangun citra atau nama baik lembaga organisasi dan produk yang diwakilinya.

Adapun aspek kode perilaku Humas menurut IPRA (*International Public Relations Association*), aspek-aspek kode perilaku Humas sebagai penyandang profesi yang terhormat, yaitu:

a. *Code of conduct*, merupakan kode perilaku sehari-hari terhadap integritas pribadi, klien, dan majikan, media dan umum serta perilaku terhadap rekan seprofesinya.

b. *Code of Profession*, merupakan standar



moral, bertindak etis dan memiliki kualifikasi serta kemampuan tertentu secara profesional.

- c. *Code of Publication*, merupakan standar moral dan yuridis etis melakukan kegiatan komunikasi, proses dan teknis publikasi untuk menciptakan publisitas yang positif demi kepentingan publik.
- d. *Code of enterprise*, menyangkut aspek hukum, perizinan dan usaha, UU PT, UU hak cipta, merek dan paten serta peraturan lain sebagainya.

#### 4. Humas Pemerintahan

Ada sedikit perbedaan antara Humas pada organisasi profit dan non profit dalam hal ini lembaga pemerintah. Karakteristik organisasi menyebabkan aktifitas Humas yang berbeda pula. Menurut Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika nomor :371/KEP/M.KOMINFO/8/2007 tentang Kode Etik Humas Pemerintahan pada pasal 6 (enam) menyatakan bahwa Humas pemerintahan adalah segenap tindakan yang dilakukan oleh suatu instansi/perusahaan dalam usaha membina hubungan yang harmonis dengan khalayak internal dan eksternal guna memperoleh pengertian, kepercayaan, kerjasama, dan dukungan dari khalayak internal dan eksternal dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya.

Humas dalam sebuah lembaga pemerintah memainkan peranan penting dalam terwujudnya pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) di lingkungan lembaganya. Paling tidak asas transparansi dan partisipasi, bahkan juga akuntabilitas, yang merupakan asas-asas utama dalam *Good Governance* dapat dipenuhi oleh lembaga tersebut.

Dalam setiap organisasi termasuk di dalamnya organisasi pemerintahan menurut Hasan (2005: 95) memiliki dua model komunikasi hubungan kerja:

"komunikasi informasi adalah penyampaian informasi dari pimpinan kepada unit-unit kerja dibawahnya melalui apel maupun rapat kerja. Sedangkan

komunikasi hubungan kerja adalah penyampaian secara efektif dan efisien mengenai suatu program atau kegiatan agar berlangsung berhasil."

#### 5. Kaitan Humas dengan Komunikasi

Dalam terminologi yang paling sederhana, pengertian komunikasi dalam praktik *Public Relations* adalah komunikasi yang berlangsung dua arah dan timbal balik antara komunikator dengan komunikan dalam lambang-lambang yang sama (komunikasi pragmatis).

Komunikasi *Public Relations* merupakan suatu proses yang mencakup suatu pertukaran fakta, pandangan, dan gagasan di antara suatu bisnis atau organisasi tanpa laba dengan publik-publiknya untuk mencapai saling pengertian. Ada tiga butir penting yang harus dipertimbangkan: *pertama*, komunikasi harus melibatkan dua orang atau lebih; *kedua*, komunikasi merupakan pertukaran informasi yang bersifat dua arah; *ketiga*, mengandung pemahaman (dalam Ruslan, 2004:86).

Frank Jeffkins (2002:43) juga menyatakan bahwa Humas merupakan sesuatu yang merangkum keseluruhan komunikasi yang terencana, baik ke dalam maupun ke luar antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian.

Humas memiliki kaitan erat dengan komunikasi. Praktisi Humas harus bertanggung jawab menjelaskan tindakan perusahaan kepada khalayak yang berkepentingan dengan organisasi atau institusi. Praktisi Humas harus memberikan perhatian terhadap pikiran dan perasaan khalayak terhadap organisasi. Humas harus menjadi saluran arus bolak-balik antara organisasi dan khalayaknya.

#### 6. Kerangka Pemikiran

Institusi melalui usaha anggotanya yang saling tergantung satu sama lain mempunyai kemampuan untuk membentuk bermacam-macam aktivitas, untuk mencapai suatu rentangan tujuan yang luas. Komunikasi



merupakan sarana, yang mana organisasi dapat menyesuaikan antara anggota dengan proses terhadap situasi dan masalah yang mereka hadapi. Dengan demikian institusi dipandang sebagai suatu sistem terbuka.

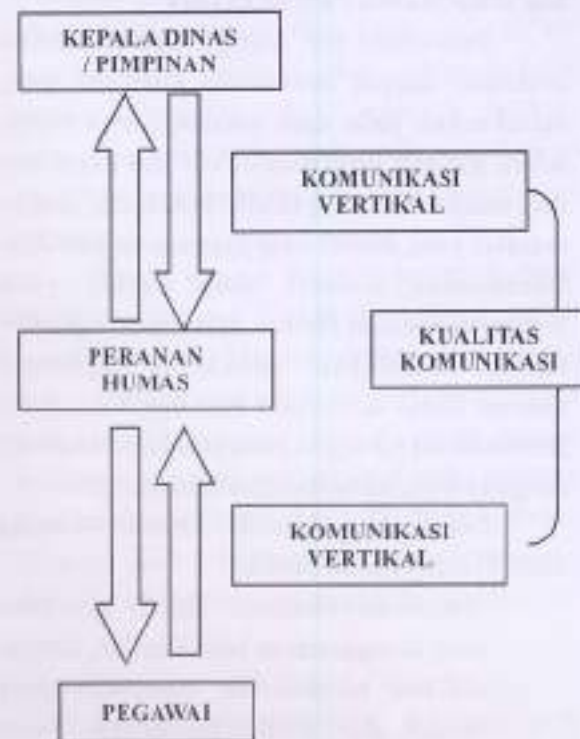
Aparatur Humas sebagai pihak yang berfungsi sebagai mediator berperan penting dalam kegiatan penyaluran informasi baik dari pimpinan kepada bawahan, maupun dari bawahan kepada pimpinan. Fungsi Humas dalam menyalurkan aspirasi dan keluhan-keluhan antar anggota internal baik dalam hal penyampaian keluhan pegawai, aspirasi pegawai, permasalahan internal institusi, menjadikan Humas harus memiliki kredibilitas dan perencanaan yang baik sehingga dapat membentuk komunikasi vertikal yang efektif dan dapat meningkatkan kualitas komunikasi vertikal di Dinas Kehutanan Provinsi Riau.

Komunikasi vertikal memegang peranan cukup vital dalam melaksanakan fungsi-fungsi manajemen, yaitu komunikasi dari atas ke bawah (*downward communication*) dan dari bawah ke atas (*upward communication*). Dalam arus komunikasi vertikal dari atas ke bawah pihak pimpinan memberikan instruksi, petunjuk, informasi, penjelasan dan penugasan kepada anggota. Kemudian arus komunikasi dari bawah ke atas diterima dalam bentuk bawahan memberikan laporan, pelaksanaan tugas, sumbang saran hingga pengaduan kepada pimpinan.

Komunikasi vertikal/dua arah secara timbal balik dalam suatu organisasi sangat penting sekali karena jika hanya satu arah saja yaitu dari pimpinan ke bawahan, maka roda organisasi tidak akan berjalan dengan baik. Pimpinan perlu mengetahui laporan, tanggapan, saran dari para anggota sehingga suatu keputusan/kebijakan dapat diambil dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Komunikasi vertikal dapat dilakukan secara langsung antara pimpinan tertinggi dengan anggota bawah tergantung pada besar dan kompleksnya organisasi.

Gambar 1  
Model Komunikasi Vertikal



Sumber : Seiler, 1998 (dalam Muhammad, 2004:13)

Semua anggota di dalam institusi harus berpartisipasi dalam pembuatan keputusan, yang pada akhirnya mempengaruhi mereka. Humas yang berfungsi sebagai mediator, menjembatani pertukaran arus informasi antara ketua/pimpinan dengan pegawai. Dalam hal ini, maka bisa dilihat kualitas komunikasi vertikal dari sudut pandang peranan Humas.

Humas Dinas Kehutanan Provinsi Riau harus memperhatikan hakiki dari komunikasi yaitu kesamaan makna dan terjalinnnya keharmonisan koordinasi antara pimpinan dengan anggota. Hal ini sesuai dengan kedudukan Humas yang independen yang artinya bahwa Humas tidak boleh memihak kepada pimpinan ataupun kepada pegawai. Keberhasilan Humas Dinas Kehutanan Provinsi Riau dalam meningkatkan kualitas komunikasi vertikal dapat dilihat dari berhasil tidaknya Humas berperan dalam menjembatani penyaluran komunikasi dari bawahan/pegawai kepada atasan/ pimpinan, dan sebaliknya dari atasan/pimpinan kepada



bawahan/pegawai.

## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang menekankan pada cara pandang, cara hidup, selera ataupun ungkapan emosi dan keyakinan dari masyarakat yang diteliti berkenaan dengan masalah yang diteliti yang juga merupakan data. Berdasarkan masalah yang diteliti, yaitu mengenai peranan Humas dalam meningkatkan kualitas komunikasi vertikal di lingkungan internal Dinas Kehutanan Provinsi Riau, maka penelitian ini mengacu pada penelitian kualitatif dengan penyajian analisis secara deskriptif.

Denzin dan Lincoln (dalam Moleong 2005:5) menyatakan bahwa,

"Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Artinya penelitian yang menggambarkan sesuatu sebagaimana adanya sesuai realita, sehingga untuk mendapatkan kesimpulan yang objektif, peneliti mencoba untuk memahami gejalanya dengan penginterpretasian terhadap berbagai permasalahan yang terjadi pada tiap-tiap situasi.

### 1. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah pegawai bagian Humas Dinas Kehutanan Provinsi Riau. Dalam hal ini peneliti mengambil beberapa orang untuk dijadikan informan dalam mengumpulkan semua informasi yang berkaitan dengan objek penelitian, yakni Kabag Administrasi, Umum dan Humas, pegawai sub bagian Humas dan beberapa pegawai Dinas Kehutanan Provinsi Riau.

### 2. Definisi Operasional

Definisi Operasional ialah suatu definisi yang didasarkan pada karakteristik yang dapat diobservasi dari apa yang sedang didefinisikan

atau "mengubah konsep-konsep yang berupa konstruk dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati dan dapat diuji kemudian ditentukan kebenarannya oleh orang lain" (Moleong, 2005:23).

Adapun teknik pengukuran peranan Humas merupakan fungsi dari Humas sebagai mediator dalam menjadi mediator komunikasi vertikal demi terciptanya kualitas komunikasi vertikal yang efektif. Pada penelitian ini peneliti mendesain suatu standar operasional penelitian sebagai indikator dari variabel yang akan diteliti.

Peranan Humas dalam sebagai mediator dalam komunikasi vertikal dapat diukur dengan indikator:

**Berperan** : Jika Humas berperan dalam penyaluran informasi dari pimpinan kepada pihak anggota institusi yang dilakukan secara cepat, tepat waktu dan akurat.

**Cukup berperan** : Jika Humas cukup berperan dalam penyaluran informasi dari pimpinan kepada anggota institusi yang dilakukan secara cepat, tepat waktu dan akurat.

**Tidak berperan** : Jika Humas tidak berperan dalam penyaluran informasi dari pimpinan kepada anggota institusi yang dilakukan secara cepat, tepat waktu dan akurat.

Komunikasi vertikal yang berjalan efektif juga dapat diukur dengan indikator:

**Sering** : Jika pimpinan sering menyampaikan informasi kepada bawahan melalui Humas.

**Jarang** : Jika pimpinan jarang menyampaikan informasi ke bawahan melalui Humas.

**Tidak Pernah** : Jika pimpinan tidak pernah menyampaikan informasi ke bawahan melalui Humas.



### 3. Teknik Analisis Data

Berdasarkan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, maka untuk menganalisis data digunakan teknik pengumpulan data yang akan memberikan data-data yang dibutuhkan. Setelah data-data tersebut dikumpulkan, maka peneliti menganalisis secara kualitatif. Analisis data kualitatif menurut Seiddel (dalam Moleong, 2005:248) prosesnya sebagai berikut:

- a. Mencatat yang menghasilkan catatan lapangan, dengan diberi kode agar sumber datanya tetap dapat ditelusuri,
- b. Mengumpulkan, memilah-milah, mengklasifikasikan, mensintesis, membuat ikhtisar dan membuat indeksnya.
- c. Berpikir dengan jalan membuat kategori data itu agar mempunyai makna, mencari dan menemukan pola dan hubungan-hubungan dan membuat temuan-temuan umum.

## PEMBAHASAN

### 1. Peranan Humas dalam meningkatkan kualitas komunikasi vertikal di Dinas Kehutanan Provinsi Riau

Komunikasi vertikal merupakan salah satu komunikasi yang mempunyai peran yang cukup besar dalam institusi, baik dalam hal yang bersifat teknis dalam satuan kerja atau kelompok kerja seperti kejelasan petunjuk kerja, penyampaian ide-ide diskusi kerja, kejelasan pemberian laporan, sampai hal-hal yang bersifat informal seperti dukungan, penghargaan, perhatian (empati) atasan ke bawahan, hubungan yang baik antara atasan bawahan dan sebaliknya, pemberian pengaduan, pemberian kritik kepada atasan, keterbukaan dan lain-lain.

Untuk mencapai tujuan dari institusi dalam membentuk kualitas komunikasi vertikal yang efektif, maka diperlukan Humas yang akan berperan dalam menyelaraskan antara informasi yang diberikan oleh anggota dalam suatu instansi

terhadap reaksi dan tanggapan dari pihak anggota internal sehingga terjadi pengertian dan hubungan yang harmonis antara kedua belah pihak. Adanya pengertian yang baik antara anggota suatu instansi akan mempermudah kinerja instansi tersebut, sehingga tumbuh pengertian yang baik, maka pemerintah akan dapat lebih mudah dalam melaksanakan program kerjanya.

Humas sebagai fungsi manajemen dapat diukur peranannya. Untuk mengetahui sejauh mana peranan Humas dalam menunjang perkembangan organisasi, dan juga mengetahui keefektifan kerjanya. Jika dikaitkan dengan indikator - indikator pengukuran peranan Humas (dalam Ruslan 2005:29) maka berperan tidaknya Humas dalam suatu instansi/organisasi dapat di bagi dalam tiga kategori, sebagai berikut:

#### 1. Penasihat Ahli (*Expert Prescriber*)

Seorang praktisi *public relations* yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi harus dapat membantu mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya.

Ketika penulis menanyakan kepada Sub Bagian Humas mengenai seberapa besar peranan Humas dalam memberi solusi terhadap penyelesaian masalah di lingkungan internal Dinas Kehutanan Provinsi Riau, dan Sub Bagian Humas menjawab:

"mengenai pemberian solusi, sebagai seorang Humas saya tidak pernah dilibatkan. Karena setiap ada keluhan kesah pegawai, maupun berupa aspirasi dari pegawai disampaikan langsung kepada pimpinan ataupun kepada Kabag Kepegawaian. Begitu juga sebaliknya, jika pimpinan ingin memberikan perintah/ memo maupun teguran, langsung disampaikan kepada pegawai yang bersangkutan."

#### 2. Fasilitator Komunikasi (*Communication Fasilitator*)

Dalam hal ini, praktisi Humas bertindak



sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya. Dipihak lain, Humas juga dituntut mampu menjelaskan kembali keinginan, kebijakan, dan harapan organisasi kepada publiknya. Sehingga dengan komunikasi timbal balik tersebut dapat tercipta saling pengertian, mempercayai, menghargai, mendukung dan toleransi yang baik dari kedua belah pihak.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Humas Dinas Kehutanan Provinsi Riau, beliau mengatakan bahwa:

"Humas juga jarang dilibatkan dalam penyaluran informasi baik dari atasan kepada bawahan, dan juga sebaliknya dari bawahan kepada atasan."

3. Teknisi Komunikasi (*Communication Technician*)

Peranan teknisi komunikasi ini menjadikan Humas sebagai penyedia layanan teknis komunikasi atau dikenal sebagai *methode of communication in organization*. Sistem komunikasi dalam suatu institusi tergantung dari masing-masing bagian atau tingkatan (*level*), yaitu secara teknis komunikasi, baik arus maupun media komunikasi yang dipergunakan dari tingkat pimpinan dengan bawahan akan berbeda dari bawahan ke tingkat atasan.

"Secara teknis, Humas lebih cenderung mengerjakan kegiatan-kegiatan eksternal, dibandingkan internal."

Berikut penulis menyajikan data yang diperoleh dari jawaban informan atas hasil wawancara mengenai peranan Humas sebagai mediator dalam penyaluran komunikasi vertikal.

Tabel 1  
Distribusi Frekuensi Tingkat Peranan Humas sebagai Mediator Penyaluran Komunikasi Vertikal a

No.	Kategori	Frekuensi	Persen %
1.	Berperan	0	0
2.	Cukup Berperan	2	20
3.	Tidak Berperan	8	80
	Jumlah	10	100

Sumber: Data tahun 2009

Dari Tabel 1 menunjukkan bahwa Sub Bagian Humas Dinas Kehutanan Provinsi Riau tidak pernah dilibatkan dalam penyaluran komunikasi vertikal, hal ini ditunjukkan oleh jawaban informan dimana 8 orang atau 80 % menyatakan tidak pernah melibatkan Sub Bagian Humas Dinas Kehutanan Provinsi Riau dalam setiap penyaluran komunikasi vertikal. Hal ini disebabkan Humas lebih cenderung mengerjakan kegiatan-kegiatan eksternal, sehingga penyaluran komunikasi vertikal dilakukan melalui Sub Bagian Kepegawaian. dua orang atau 20 % informan mengatakan bahwa Humas cukup berperan dalam kegiatan eksternal dan kegiatan internal Dinas Kehutanan Provinsi Riau.

Selanjutnya hasil penyelesaian masalah ataupun hasil rapat tersebut haruslah disosialisasikan kepada anggota/pegawai, tabel berikut menunjukkan sejauh mana Sub Bagian Humas Dinas Kehutanan Provinsi Riau dilibatkan dalam kegiatan sosialisasi tersebut.

Tabel 2  
Distribusi Frekuensi Pengikutsertaan Humas dalam Penyelesaian Masalah Internal

No.	Kategori	Frekuensi	Persen %
1.	Sering	0	0
2.	Jarang	3	30
3.	Tidak Pernah	7	70
	Jumlah	10	100

Sumber: Data tahun 2009



Berdasarkan tabel 2 terlihat bahwa Humas Dinas Kehutanan Provinsi Riau tidak pernah diikutsertakan dalam penyelesaian masalah internal kantor. Hal ini ditunjukkan dari 10 orang atau 10% informan, ada 7 orang atau 70% informan yang menyatakan bahwa Humas Dinas Kehutanan Provinsi Riau tidak pernah diikuti sertakan dalam penyelesaian masalah internal. 3 orang atau 30 % informan lainnya menyatakan Humas jarang diikuti sertakan dalam penyelesaian masalah internal.

Dari data di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa Humas Dinas Kehutanan Provinsi Riau tidak pernah diikuti sertakan dalam penyelesaian masalah internal, Humas lebih dominan menangani permasalahan eksternal. Segala penyelesaian masalah internal, lebih sering diselesaikan oleh sub bagian kepegawaian atau Kadis beserta pegawai di bidang yang bersangkutan.

#### **a. Komunikasi antar pimpinan dan pegawai**

Peran komunikasi vertikal dalam kantor dinas kehutanan provinsi Riau tidak terlepas dari peranan pimpinan. Permasalahan yang kerap terjadi dalam aras komunikasi ke bawah yakni pimpinan dan pegawai tidak dapat bertemu secara langsung sehingga pimpinan seringkali menggunakan media berupa memo atau surat kepada pegawai dalam memberi perintah ataupun informasi. Hal ini dapat dilihat dari wawancara dengan Kasubdin Pengelolaan:

"Dalam menyalurkan informasi, Kepala Dinas menyampaikan informasi melalui nota dinas. Nota dinas merupakan suatu nota yang bersifat resmi, yang diberikan kepada pegawai yang bersangkutan untuk dilaksanakan. Nota dinas digunakan karena kesibukan Kadis di luar kantor, sehingga intensitas pertemuan dengan Kadis jarang terjadi."

Hal ini dipertegas oleh Sinorita selaku Kasubdin Pengembangan yang mengatakan bahwa:

"Kinerja Humas sudah cukup bagus dalam kegiatan eksternal, namun dalam kegiatan internal masih kurang. Hal ini dapat terjadi mungkin dikarenakan dari segi kemampuan/penguasaan materi Humas tentang dinas ini masih belum dapat dikuasai, mengingat luasnya lingkup kerja di dinas ini."

#### **b. Komunikasi ke Bawah**

Komunikasi ke bawah adalah komunikasi yang menunjukkan arus pesan yang mengalir dari para atasan atau para pimpinan kepada bawahannya. Komunikasi ke bawah cenderung jarang dilakukan oleh atasan karena seorang atasan tidak terlalu mengutamakan hal ini. Karena komunikasi ke bawah selalu diabaikan oleh atasan. Padahal komunikasi ke bawah dapat menunjang terjadinya kesamaan persepsi dengan atasan. Sesuai dengan pendapat pegawai Sub Bagian Perencanaan:

"Komunikasi ke bawah tidak dapat diabaikan karena komunikasi ini sangat penting di dalam suatu instansi sehingga hal ini menunjang terjadinya kesatuan persepsi antara atasan dengan bawahan. Namun karena kesibukan Kadis di luar kantor, hal ini yang menyebabkan para pegawai sulit bertemu secara langsung untuk menyampaikan aspirasi atau yang bersifat keluhan."

Seorang pimpinan yang baik dan bertanggung jawab akan selalu memberikan informasi baik intern maupun ekstern kepada pegawainya. Informasi itu akan langsung diterima dengan baik oleh pegawainya baik yang bersifat intern maupun ekstern institusi. Oleh karena itu, seorang pemimpin yang dapat menjalankan tugasnya dengan baik adalah pemimpin yang dengan baik memberikan informasi itu kepada pegawainya.



Informasi yang diberikan kepada pegawai dapat menambah kinerja perusahaan sehingga pekerjaan tersebut dapat terselesaikan dengan baik. Sebagaimana pendapat salah seorang pegawai bagian Subdin Perencanaan adalah sebagai berikut:

"Pimpinan dalam memberikan penjelasan tentang pekerjaan yang kurang dipahami oleh pegawai Dinas Kehutanan Provinsi Riau kurang begitu diperhatikan oleh pimpinan sehingga pegawai sering mengalami kesulitan dalam bekerja. Hal ini disebabkan nota dinas yang diberikan oleh Kadis isinya kurang begitu jelas, sehingga kerap kali membuat pekerjaan pegawai tidak optimal" (Toni Herman, 17 Desember 2008).

Dalam melakukan pekerjaan, seorang pemimpin yang baik harus dapat memberikan penjelasan kepada pegawainya sehingga apa yang tidak dapat dimengerti oleh para pegawai dapat di jelaskan oleh pimpinannya dan pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik. Dengan kondisi seperti ini, Humas selaku mediator menjalankan fungsi kehumasannya dengan menjebatani penyaluran komunikasi vertikal antara Kepala Dinas dengan pegawai, sehingga dapat terhindar dari kesalahpahaman.

#### c. Komunikasi ke atas

Komunikasi ke atas adalah pesan yang mengalir dari bawahan kepada atasan atau dari tingkat yang lebih rendah kepada tingkat yang lebih tinggi. Tujuan dari komunikasi ini adalah untuk memberikan balikan, memberikan saran dan mengajukan pertanyaan.

Sesuai dengan pendapat Pegawai Dinas Kehutanan Provinsi Riau Subdin Perlindungan, sebagai berikut:

"Seorang pimpinan dapat memberikan saran-saran kepada para pegawai yang sifatnya membangun. Saran-saran ini sangat berguna sekali sebagai motivasi

kerja, sehingga para pegawai dapat lebih bersemangat dalam bekerja. Oleh sebab itu, tidak ada salahnya para pegawai menyampaikan keluh kesahnya kepada pimpinan " (Syamsurizal, 15 Desember 2008).

Pimpinan yang bertanggung jawab dengan pelaksanaan tugasnya harus dapat bersikap sebagai pemimpin yang baik dengan memberikan saran-saran kepada pegawainya hal ini sangat tergantung bagaimana seorang pemimpin menjalankan perannya.

Di dalam melakukan kegiatan komunikasi vertikal seorang pegawai harus dapat melakukan kegiatan yang berhubungan dengan pelaksanaan yang baik pada institusi. Komunikasi dua arah secara timbal balik tersebut dalam institusi/organisasi penting sekali karena jika hanya satu arah saja dari pimpinan kepada bawahan, roda institusi tidak akan berjalan dengan baik.

Pimpinan perlu mengetahui laporan, tanggapan, atau saran para pegawai sehingga suatu keputusan kebijakan dapat diambil dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Komunikasi vertikal dapat dilakukan secara langsung antara pimpinan tertinggi dengan seluruh pegawai, bisa juga bertahap melalui sub bagian Humas yang bergantung pada besarnya dan kompleksnya organisasi.

Akan tetapi, bagaimanapun juga komunikasi vertikal yang lancar, terbuka dan saling mengisi merupakan pencerminan sikap kepemimpinan yang demokratis, yakni jenis kepemimpinan yang paling baik diantara jenis-jenis kepemimpinan lainnya.

Karena komunikasi menyangkut masalah hubungan manusia dengan manusia, maka suksesnya komunikasi ditentukan oleh *frame of reference* manusia-manusia yang terlibat dalam proses komunikasi itu. Pada hakikatnya, tingkah laku manusia merupakan pencerminan dari *frame of reference* nya.

Berdasarkan wawancara dengan salah seorang pegawai bagian Balai Benih adalah sebagai berikut:



"Dalam proses kerja pimpinan kurang mendengarkan keluhan-keluhan dari pegawainya dalam hal pekerjaan sehingga pekerjaan yang dilakukan oleh pegawainya kurang begitu efisien sehingga hasil yang diharapkan tidak tercapai" (Dendro, 15 Desember 2008).

Keluhan dari seorang pegawai sebaiknya diperhatikan oleh pimpinan karena hal tersebut dapat menunjang terjadinya kegiatan dan pekerjaan kantor tersebut menjadi lancar dan kondusif.

Untuk mengetahui bahwa pegawai selalu bekerja dengan baik, maka seorang pegawai harus dapat memberitahukan kesulitan-kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaannya kepada pimpinan. Sebagaimana dikemukakan oleh pegawai Staf Bagian Umum, Administrasi dan Humas adalah sebagai berikut:

"Pegawai selalu memberikan informasi yang berkaitan dengan kantor kepada para pimpinan, baik masalah intern maupun ekstern yang berkaitan dengan institusi dalam bidang atau bagian masing-masing seksi. Namun hal itu hanya disampaikan dalam bentuk laporan yang diberikan kepada Sub bagian Administrasi, Umum dan Humas, yang kemudian akan diserahkan kepada Kadis melalui wakilnya" (Nurkasihan, 15 Desember 2008).

Pelaksanaan komunikasi vertikal dapat berjalan dengan baik apabila antara pemimpin dan pegawai saling terbuka dalam menyampaikan informasi. Hal ini sangat berpengaruh dan berkaitan erat untuk menjadikan suasana yang kondusif dan baik dalam bekerja, sebagaimana yang disampaikan oleh kepala Bagian Balai Pelatihan adalah sebagai berikut:

"Dalam proses pelaksanaan komunikasi vertikal antara atasan dengan bawahan kurang terjalin dengan baik karena kurang

adanya keterbukaan yang menyebabkan antara atasan dengan bawahan tidak saling berkomunikasi dengan baik" (Agus Dianto, 17 Desember 2008).

Untuk menciptakan suasana yang kondusif dalam meningkatkan kinerja pegawai perlu diciptakan sikap terbuka antara pegawai dengan pimpinan sikap terbuka dapat menjadikan pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.

## **2. Faktor Pendukung Peranan Humas Dalam Meningkatkan Kualitas Komunikasi Vertikal di Dinas Kehutanan Provinsi Riau**

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan, penulis menemukan sedikit faktor yang dapat dijadikan pendukung dalam mendukung peranan Humas dalam meningkatkan kualitas komunikasi vertikal di Dinas Kehutanan Provinsi Riau. Faktor pendukung tersebut, yaitu adanya kerjasama yang cukup baik antara pegawai dalam pengumpulan informasi yang dibutuhkan oleh Humas Dinas Kehutanan Provinsi Riau. Berikut pernyataan Humas Dinas Kehutanan Provinsi Riau:

"Sedikitnya jumlah pegawai Humas, membuat kinerja Humas menjadi kurang maksimal, sehingga dengan adanya kerjasama yang cukup baik antara pegawai sangat mendukung kelancaran kegiatan Humas di Dinas Kehutanan Provinsi Riau." (Suparno, 18 Desember 2008)

Faktor pendukung lainnya yaitu adanya kemauan serta kemampuan pegawai Sub Bagian Humas Dinas Kehutanan Provinsi Riau untuk mempelajari fungsi kehumasan secara otodidak.



### 3. Faktor Penghambat Peranan Humas dalam Meningkatkan Kualitas Komunikasi Vertikal di Dinas Kehutanan Provinsi Riau

Berdasarkan data wawancara dengan Kasubag Administrasi, Umum dan Humas, beberapa faktor penghambat yang dirasakan saat melaksanakan kegiatan Humas, terungkap fakta bahwa faktor Sumber Daya Manusia (SDM) yang masih belum memadai menjadi penghambat dalam pelaksanaan kegiatan Humas internal.

Berikut hasil wawancara dengan Kasubag Administrasi, Umum dan Humas :

"Faktor yang menghambat peranan Humas Dinas Kehutanan Provinsi Riau dalam meningkatkan Kualitas Komunikasi Vertikal Di Dinas Kehutanan Provinsi Riau, salah satunya terdapat pada minimnya jumlah pegawai Sub bagian Administrasi, Umum dan Humas. Jumlah pegawai pada Sub bagian Administrasi, Umum dan Humas terdiri dari sebelas Pegawai Negeri Sipil dan tiga pegawai harian lepas. Namun untuk pegawai Humas hanya berjumlah dua orang dan diantaranya satu orang pegawai harian lepas. Hal ini membuat peranan Humas tidak dapat berjalan dengan maksimal."(Nurkasihan, 17 Desember 2008)

Selain terbatasnya jumlah pegawai Humas Dinas Kehutanan Provinsi Riau, pegawai yang memiliki kemampuan di bidang kehumasan baik dari pendidikan formal dan informal sangat terbatas. Pendidikan hanya didapatkan dari pelatihan-pelatihan dan pengalaman yang sesuai dengan pekerjaan yang dilaksanakan berdasarkan peraturan daerah Provinsi Riau No. 15 tahun 2001 dan keputusan Gubernur yang No.20 tahun 2002. Hal ini membuat sub bagian Humas lebih banyak melaksanakan kegiatan umum dan administrasi.

Faktor penghambat berikutnya yaitu terdapat pada struktur organisasi dari Humas itu

sendiri. Dalam struktur organisasi, Humas berada didalam bagian Tata Usaha dan bergabung pada Sub Bagian Administrasi, Umum, dan Humas. Hal ini menyebabkan keterbatasan wewenang yang dimiliki berikut kutipan wawancara dengan staf Humas:

"Kedudukan Humas pada Dinas Kehutanan Provinsi Riau berada pada Sub bagian Administrasi, Umum, dan Humas. Sehingga kami memiliki keterbatasan wewenang, dan kegiatan dari pegawai Humas lainnya lebih banyak melakukan kegiatan administrasi. Hal ini juga mengakibatkan Humas tidak mempunyai ruang gerak dalam melaksanakan kegiatan kehumasan internal. (Suparno, 17 Desember 2008).

Hal yang sama juga disampaikan oleh salah satu staf Humas dari pegawai harian lepas, dari bagian umum, administrasi dan Humas:

"Dibanding dengan peranan saya yang seharusnya sebagai salah satu staf Humas, saya lebih sering melakukan kegiatan-kegiatan administrasi seperti menulis surat-surat masuk dan surat-surat keluar, bahkan terkadang saya juga bertugas menjadi supir" (Teddy, 17 Desember 2008).

Kemudian faktor penghambat lainnya adalah kurang memadainya infrastruktur dan sarana pendukung kegiatan kehumasan, berikut kutipan wawancara dengan staf Humas Dinas Kehutanan Provinsi Riau :

"Faktor penghambat lainnya yaitu kurang memadainya infrastruktur dan sarana pendukung kegiatan kehumasan. Seperti jumlah komputer pada Sub Bagian Administrasi, Umum, dan Humas hanya satu, sehingga kegiatan Humas yang dilakukan Humas menjadi kurang efisien, yang membuat pada saat Humas ingin melakukan suatu kegiatan menjadi cukup rumit" (Suparno, 17 Desember 2008).



Proses aliran informasi merupakan proses yang rumit sehingga membutuhkan mediator sebagai pihak yang menjembatani penyampaian informasi sehingga tidak terjadi kesalahpahaman antar anggota serta krisis informasi sesama pegawai institusi. Oleh karena itu, diperlukan Humas sebagai pihak yang berperan dalam menyalurkan informasi, sehingga terjalin penyampaian dan pertukaran pesan/informasi yang efektif didalam lingkungan organisasi guna menunjang keberhasilan dalam pencapaian tujuan institusi.

Sub Bagian Humas Dinas Kehutanan Provinsi Riau, secara keorganisasian belum dapat melakukan tugasnya secara maksimal. Hal ini ditunjukkan oleh kurang mengertinya Humas dengan tugas dan peranannya sebagai mediator yang bertugas dalam menjembatani aliran informasi vertikal di dalam lingkungan internal Dinas Kehutanan Provinsi Riau.

Dari hasil penelitian ditemukan bahwa peranan Sub Bagian Humas dan Dinas Kehutanan Provinsi Riau kurang efektif. Kurang efektifnya peranan Sub Bagian Humas Dinas Kehutanan Provinsi Riau terlihat dari hasil pengukuran tingkat peranan Humas, yaitu tidak diketahuinya perimbangan antara tugas-tugas kehumasan dengan tugas bidang umum dan Administrasi diukur dari tingkat peranannya dalam menyalurkan komunikasi vertikal, ditemukan bahwa mayoritas pegawai menyatakan Humas tidak pernah dilibatkan dalam hal penyaluran komunikasi vertikal di lingkungan internal kantor.

Kurang efektifnya peranan Sub Bagian Humas Dinas Kehutanan Provinsi Riau juga diakibatkan oleh tidak pernahnya Sub Bagian Humas dan Dinas Kehutanan Provinsi Riau diikut sertakan dalam penyelesaian masalah Internal, serta jaranganya Sub Bagian Humas Dinas Kehutanan Provinsi Riau ditunjuk untuk melakukan sosialisasi hasil rapat, maupun penyelesaian masalah internal. Walaupun secara struktural Sub Bagian Humas Dinas Kehutanan Provinsi Riau bertugas untuk melakukan penanganan dan pemberitaan kegiatan Dinas

Kehutanan Provinsi Riau, akan tetapi temuan di lapangan menunjukkan bahwa mayoritas kegiatan Internal di Dinas Provinsi Riau tidak pernah menggunakan jasa Sub Bagian Humas Dinas Kehutanan.

Dalam hal ini, kualitas komunikasi vertikal dari sudut pandang peranan Humas tidak berjalan seperti yang seharusnya terjadi. Komunikasi vertikal dapat dikatakan efektif apabila terjalin komunikasi dua arah (*two ways communications*) di dalam lingkungan internal Dinas Kehutanan Provinsi Riau. Humas harus memperhatikan hakiki dari komunikasi yaitu kesamaan makna dan terjalinnya keharmonisan koordinasi antara pimpinan dengan anggota. Hal ini sesuai dengan kedudukan Humas sebagai mediator yang artinya bahwa Humas memiliki fungsi untuk menjembatani aliran informasi dari atasan/pimpinan ke bawahan/pegawai juga sebaliknya dari bawahan/pegawai kepada atasan/pimpinan.



## PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka dalam bab ini penulis menarik kesimpulan dan memberikan saran-saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Dinas Kehutanan Provinsi Riau.

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

- a. Kegiatan komunikasi vertikal di Dinas Kehutanan Provinsi Riau masih kurang efektif. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara penulis dengan para informan, dimana para pegawai masih merasa canggung/ segan dalam menyampaikan keluhan/pendapat kepada Kepala Dinas melalui Humas.
- b. Humas Dinas Kehutanan Provinsi Riau hanya terfokus pada sebagian kegiatan Humas pada umumnya. Khususnya kegiatan Humas eksternal yang berkaitan dengan dokumentasi dan publikasi. Sementara kegiatan Humas dalam ruang lingkup internal kurang diperhatikan.
- c. Jenjang hirarki jabatan membuat pegawai sungkan dalam menyampaikan keluh-kesah kepada Kepala Dinas. Rasa segan dan takut juga yang membuat para pegawai tidak menggunakan peran Humas sebagai mediator dalam menyampaikan informasi kepada pimpinan. Selain itu, latar belakang pendidikan aparatur Humas menjadikan Humas kurang memahami kehumasan yang sebenarnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Elvinaro. 2005. *Dasar-Dasar Public Relation*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Berger, Peter L dan Thomas Luckmann. 1990 . *Tafsir Sosial atas Kenyataan: Risalah tentang Sosiologi Pengetahuan*. Jakarta: LP3ES
- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana.
- Effendy, Onong Uchjana. 2005. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- \_\_\_\_\_. 1998. *Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikologis*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- George Ritzer & Douglas J Goodman, 2005. *Teori Sosiologi*. Yogyakarta.
- Hasan, Iqbal. 2002. *Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kasali, Rhenald. 1994. *Manajemen Public Relations, Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta. Pustaka: Utama Garfti.
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknis Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada.
- Margono, S. 1997. *Metodologi Penelitian Komunikasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Mardalis. 2003. *Metode Penelitian (Suatu Pendekatan Proposal)*. Jakarta: Bumi Aksara
- Marzuki. 2002. *Metodologi Riset*. Yogyakarta: Bagian Penerbitan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia Yogyakarta
- Mulyana, Deddy. 2002. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L.J. 2001. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung CV, Ramadja Karya.



- Nazir, Moh. 1999. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Notoatmodjo, Soekidjo. 2003. *Prinsip-Prinsip Dasar Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta.: Rineka Cipta.
- Pip Jones. 2009. *Pengantar Teori Sosial*. Yayasan Obor Indonesia: Jakarta.
- Putra, I Gusti Ngurah. 1999. *Manajemen Hubungan Masyarakat*, Universitas Atmajaya, Yogyakarta.
- Rakhmat, Jallaludin. 2004. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rahmadi, 2003. *Public Relations dalam Teori dan Praktek*. Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ruslan, Rosady. 2006. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Pers.
- Yulianita, Neni. 2003. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: Pusat Penerbitan Universitas (P2U) Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Universitas Islam Bandung.
- Basya, Muslim & Sati, Irmulan (eds.). 2006. *Tantangan Indonesia Baru: Strategi & Aktivitas Public Relations*. Jakarta: PERHUMAS.
- Botan, Carl H. & Hazleton, Vincent (eds.). 2006. *Public Relations Theory II*. Mahwah: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Bowen, Shannon A. 2008. *What Public Relations Practitioners Tell Us Regarding Dominant Coalition Access and Gaining Membership*. University of Miami: 11th International Public Relations Research Conference.
- Coombs, Timothy W. & Holladay, Sherry J. 2010. *PR Strategy and Application: managing Influence*. Malden: Wiley-Blackwell.
- Dozier, David M, Grunig, James E., dan Grunig, Larissa A. 1995. *Managers Guide to Excellence in Public Relations and Communication Management*. Mahwah: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Grunig, James A. & Hunt, Todd. 1984. *Managing Public Relations*. Belmont: Wadsworth/Thomson Learning
- Heath, Robert L. 2001. *Handbook of Public Relations*. Thousand Oaks: Sage Publications, Inc.
- Heath, Robert L. & Coombs, W. Timothy. 2006. *Today's Public Relations: an Introduction*. Thousand Oaks: Sage Publications, Inc.
- Toth, Elizabeth L. 2007. *The Future of Excellence in Public Relations and Communication Management: Challenges for the Next Generation*. Mahwah: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.