

MODEL KEHUMASAN DUA ARAH UNTUK MEMBANGUN KEPERCAYAAN PUBLIK

(Studi Kasus Pemerintah Kabupaten Nganjuk)

Herlina Novi Bimantara Putri

Prodi Ilmu Komunikasi, Jurusan Ilmu Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
herlina.170411840005@mhs.unesa.ac.id

Gilang Gusti Aji

Prodi Ilmu Komunikasi, Jurusan Ilmu Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
gilangaji@unesa.ac.id

Abstrak

Salah satu masalah yang dihadapi oleh humas Pemerintah Kabupaten Nganjuk pasca korupsi yang melibatkan Bupati Nganjuk periode 2014-2017, Taufiqurrahman adalah menurunnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana penerapan model kehumasan dua arah untuk membangun kepercayaan publik pada Pemerintah Kabupaten Nganjuk ditinjau dari program, aktivitas dan dampak yang ditimbulkan. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan menggunakan wawancara serta studi dokumentasi untuk memperoleh data penelitian. Hasil menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Nganjuk sedang mengembangkan kehumasan “pro-rakyat” agar kepercayaan publik dapat dibangun kembali. Strategi kehumasan dijalankan melalui dialog tatap muka pada program Tilik Desa dan Jumat Berkah, didukung dengan kehumasan digital yakni LAPOR!. Model kehumasan Grunig dan Hunt yang terjadi merupakan model *two way asymmetrical* dilihat dari kenyataan bahwa meskipun interaktivitas mulai dibangun, masih banyak kecondongan yang mengarah pada kepentingan pemerintah saja. Komunikasi kehumasan digital juga kurang diminati oleh masyarakat Nganjuk karena belum bisa dijalankan secara efektif.

Kata kunci: Kehumasan pemerintahan, model kehumasan Grunig dan Hunt, *two-way asymmetrical*

Abstract

One of the problems faced by the public relations of the Nganjuk Regency Government after corruption involving the people of the Nganjuk Regent for the 2014-2017 period, Taufiqurrahman, is the decline to the government. The purpose of this study was to describe how the application of a two-way public relations model to build public trust in the Nganjuk Regency Government in terms of programs, activities and impacts. This research uses a case study method by using research and documentation studies to obtain data. The results show that the Nganjuk Regency Government is developing “pro-people” public relations so that public trust can be rebuilt. The PR strategy is carried out through face-to-face dialogue in the Tilik Desa and Friday Blessings program, supported by digital public relations, namely LAPOR!. Grunig and Hunt's public relations model that occurs is a two-way asymmetrical model seen from the fact that although interactivity has begun to be built, there are still many leanings that lead to government interests only. Digital public relations communication is also less attractive to the Nganjuk community because it cannot be carried out effectively

Keywords: Government Public Relations, Grunig and Hunt public relations models, two-way asymmetrical

PENDAHULUAN

Kepercayaan publik merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dari tuntutan kerja pemerintah sebagai pelayan masyarakat. Dalam menjalankan roda pemerintahan, kepercayaan publik harus terus dipupuk karena pada dasarnya, konsep kepercayaan tersebut dijiwai oleh adanya rasa percaya warga negara terhadap negara dan pemerintah, termasuk lembaga, kebijakan dan pejabat (Wahyuningsih, 2011). Ironisnya, pola yang terjadi di masyarakat mulai menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan terhadap organisasi publik menurun (Sahuri, 2019).

Untuk mewujudkan terciptanya kepercayaan publik, maka pemerintah mengupayakannya melalui

proses komunikasi yang tak lepas dari peranan seorang humas. Konsep kehumasan pemerintahan memiliki inti yakni menciptakan berbagai program pemerintahan yang dapat membentuk dan memelihara citra positif dan reputasi yang baik guna memperoleh opini publik yang baik (Ardianto, 2014). Sejalan dengan konsep tersebut, humas pemerintah harus memutar otak untuk membentuk *public trust* (kepercayaan masyarakat), salah satunya melalui strategi komunikasi kehumasan dua arah yang efektif.

Kenyataannya, belum semua humas mencoba mengembangkan komunikasi dua arah yang optimal. Penelitian yang dilakukan oleh University at Albany, USA, juga menyebutkan bahwa sebagian besar konten kehumasan pemerintah mengacu pada komunikasi satu

arah, dimana hanya terfokus pada penyediaan informasi dan pembangun citra lembaga (DePaula & Dincelli, 2016). Namun demikian, praktisi humas semakin menyadari bahwa komunikasi kehumasan secara satu arah saja tidak cukup karena partisipasi dan peran serta masyarakat sangat dibutuhkan untuk membuat wacana publik.

Hubungan masyarakat dan pemerintah yang diharapkan dapat terbentuk juga menjadi pertimbangan dalam menentukan arah kebijakan. Ada tiga tipe hubungan antara masyarakat dan pemerintah. Tiga tipe ini memiliki tingkatan yang diurutkan berdasarkan efektivitas interaksi yang berdampak semakin berkurangnya prasangka dan kebingungan yang ada di masyarakat. Tingkatan tersebut yakni *information sharing*, *interaction*, dan *co-production*. *Information sharing* terjadi ketika hubungan yang terjadi hanya satu arah dari pemerintah ke masyarakat (Falco dan Kelnhans, 2018). McMillan (2002) menyebut tipe ini sebagai *Monologues* sedangkan Linders (2012) mendefinisikan tipe hubungan ini sebagai *Government as a Platform*. Sedangkan *Interaction* terjadi ketika ada komunikasi dua arah dengan dialog yang terjadi antara pemerintah dengan masyarakat yang di mana ada proses saling timbal balik di dalamnya. McMillan (2002) menyebut hal ini sebagai *mutual disclosure*. Lalu yang terakhir yakni *Civic engagement, involvement, collaboration (Co-production)* terjadi ketika pertukaran informasi antara masyarakat dan pemerintah sudah dilakukan secara efektif sebagai bahan pembuat kebijakan publik. Level ini juga dikatakan sebagai “produksi bersama” karena memanfaatkan partisipasi satu sama lain untuk bisa mencapai hasil yang lebih baik di kemudian hari (Bovaird dan Loeffler, 2012). Dimana dari seluruh tipe tersebut, tentunya tipe terakhir adalah yang paling ideal.

Era globalisasi saat ini menuntut segala aspek termasuk dunia kehumasan mampu beradaptasi dengan tuntutan zaman. Tak hanya secara *face-to-face*, perkembangan teknologi digital mulai diterapkan di dunia kehumasan. Bahkan penelitian yang dilakukan oleh Maulina (2016), Yulisprianto & Aji (2018), dan Falco (2018) juga menyebutkan bahwa adaptasi digital dalam kehumasan cukup membantu kecepatan *feedback*.

Melihat dari pesatnya perubahan dalam bidang kehumasan dan semakin sadarnya lembaga pemerintah dalam menjalankan hubungan masyarakat yang interaktif serta partisipatif membuat pemerintah Kabupaten Nganjuk tidak tinggal diam dalam beradaptasi sesuai perkembangan zaman. Pasca tersandung kasus korupsi yang melibatkan mantan Bupati Taufiqurrahman pada 2017 silam, Pemerintah Kabupaten Nganjuk yang dipimpin oleh Bupati Novi tak hanya melakukan hubungan dua arah sekadar untuk

menjalin hubungan baik, namun lebih kepada mengembalikan kepercayaan masyarakat yang hilang. Kasus korupsi pada era Bupati Taufiq membuktikan bahwa pada saat itu badan publik belum bisa menjalankan tugasnya secara bersih dan akuntabel. Menurut data survei kepuasan masyarakat Kabupaten Nganjuk, pascakasus korupsi, angka kepuasan masyarakat turun dari 78,25 menjadi 77,58 pada tahun 2017.

Dalam merancang strategi komunikasi kehumasan untuk mengembalikan kepercayaan publik, Pemerintah Kabupaten Nganjuk melakukan riset lapangan untuk menguji kecocokan program dengan kondisi masyarakat. Dari riset lapangan yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik, ditemukan bahwa hingga tahun 2020 angka melek huruf masyarakat Nganjuk sudah menembus angka 93,59% diiringi dengan terus berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi. Selain itu, hingga tahun 2019 penduduk pada rentang usia 20-39 sudah menembus angka 307 ribu dari total penduduk kurang lebih 1 juta jiwa. Dari sini dapat dilihat bahwa sekitar 30% penduduk Nganjuk berada pada kelompok usia milenial yang dinilai kritis dan melek teknologi. Namun demikian, masih ada banyak hal yang dapat menjadi hambatan dalam pelaksanaan program kehumasan, diantaranya yakni pemerintah tidak boleh mengesampingkan fakta bahwa masih ada 6,41% masyarakat Nganjuk yang buta huruf sampai tahun 2020. Hal tersebut memiliki makna bahwa masih banyak masyarakat tidak bisa menerima informasi apabila disalurkan dalam bentuk tulisan. Selain itu, masih banyak juga desa yang sulit mendapatkan jaringan internet yang menyebabkan sulitnya akses informasi di beberapa lokasi seperti desa prayungan, dan beberapa desa lainnya.

Berpijak pada hasil temuan lapangan dan semangat visi “*Nganjuk nyawiji, mbangun deso noto kutho* (Nganjuk bersatu, membangun desa dan menata kota)”, Pemerintah Kabupaten Nganjuk mulai membentuk program kehumasan yang mereka jadikan tonggak dalam pemulihan nama baik lembaga. Program kehumasan tersebut dijalankan menggunakan konsep komunikasi kehumasan dua arah yang menguatamakan partisipasi publik dalam proses pembentukan wacana. Apalagi kehumasan dua arah dinilai sebagai model yang paling ideal untuk diterapkan (Grunig & Hunt, 1984). Dengan menggunakan konsep model kehumasan dua arah yang dicetuskan oleh Grunig dan Hunt, Humas Pemerintah Kabupaten Nganjuk mulai menyusun program kerja yang nantinya dapat mewujudkan hubungan yang kolaboratif antara pemerintah dan juga masyarakat. Program kehumasan tersebut diantaranya: Tilik Desa; Jumat Berkah; serta LAPOR!. Program Tilik Desa dan Jumat Berkah mengusung konsep dialog terbuka, sedangkan LAPOR! menggunakan media digital

interaktif sebagai sarana komunikasinya. Lebih lanjut, program tersebut dilaksanakan dengan mengembangkan nilai lokal guna menyelaraskan dengan karakteristik masyarakat Nganjuk.

Pemilihan program kehumasan dua arah dibuat bukan tanpa alasan. Program Tilik Desa, Jumat Berkah, serta LAPOR! digagas atas dasar pemerintah ingin mengetahui kebutuhan masyarakat, mendekatkan diri dengan masyarakat, dan mengajak mereka untuk menemukan solusinya bersama-sama dengan pemerintah. Pemerintah Kabupaten Nganjuk sangat membutuhkan kepercayaan dari warga untuk memajukan Nganjuk kedepannya. Dengan strategi kehumasan dua arah diharapkan masyarakat akan menilai positif kinerja pemerintah kabupaten Nganjuk sehingga kepercayaan publik dapat tercipta.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan kualitatif. Untuk menjawab rumusan masalah, metode studi kasus dipilih karena merupakan sarana inti untuk penelitian emik, yakni dengan menyajikan pandangan subjek yang diteliti. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan data berupa wawancara serta dokumentasi. Narasumber inti dalam penelitian ini adalah Asti Widiartini, Kepala Bagian Humas dan Protokol Pemerintah Kabupaten Nganjuk. Selain itu wawancara juga dilaksanakan kepada Marhaen Djumadi selaku wakil bupati Nganjuk beserta staff, Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk, Radar Nganjuk, LSM Baznas Cabang Nganjuk, serta enam masyarakat Nganjuk.

Teknik analisis yang digunakan yakni pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta verifikasi dan penegasan kesimpulan. Untuk menguji keabsahan data, maka dilakukan triangulasi. Caranya dengan menggabungkan teknik pengumpulan data dengan beserta data yang telah ada (Sugiyono, 2011) yakni membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen yang berkaitan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, ditemukan berbagai hasil penelitian sebagai berikut:

Refleksi Visi-Misi dalam Kehumasan Pemerintah Kabupaten Nganjuk

Dalam melaksanakan program pemerintahan, pembentukan visi dan misi bukan tanpa alasan, pun bagi Pemerintah Kabupaten Nganjuk. Tak hanya digunakan sebagai pedoman bupati, namun jiwa dari Visi-Misi harus mampu diamalkan oleh setiap aparatur pemerintahan, termasuk program kerja divisi Humas dan protokol. Visi Kabupaten Nganjuk di era kepemimpinan

Novi-Marhaen tahun 2018-2023 berbunyi, “Terwujudnya Kabupaten Nganjuk Yang Maju Dan Bermartabat (*Nganjuk Nyawiji Mbangun Deso Noto Kutho*)”. Adapun misi yang diemban yakni:

1. Mewujudkan tatanan kehidupan masyarakat yang dinamis dan harmonis, berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa, serta dapat memelihara kerukunan, ketentraman dan ketertiban.
2. Meningkatkan kinerja birokrasi yang bersih, profesional dan akuntabel (accountable) demi masyarakat Kabupaten Nganjuk yang efektif dan efisien melalui penyelenggaraan Pemerintahan yang aspiratif, partisipatif dan transparan.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan, mutu pendidikan dan kesehatan untuk menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas.
4. Meningkatkan keberpihakan pemerintah dalam peningkatan ekonomi kerakyatan berbasis pertanian dan potensi lokal serta sektor produktif lain berbasis teknologi tepat guna.
5. Meningkatkan kebanggaan terhadap kesenian, kebudayaan dan kearifan lokal yang mampu mendorong pembangunan sektor pariwisata.
6. Infrastruktur publik yang memadai dan berkualitas sebagai penunjang pertumbuhan ekonomi dengan memperhatikan kelestarian lingkungan dan perlindungan dari bencana.

Untuk mewujudkan cita-cita Kabupaten Nganjuk “Bermartabat”, yakni menjunjung tinggi nilai norma serta moral pancasilais, peran serta humas sangat diperlukan. Terlebih dalam menjalankan fungsinya, divisi hubungan masyarakat harus mampu menjadi jembatan atau penghubung antara pemerintah dengan media, khususnya masyarakat dengan adanya berita resmi di media digital Pemkab Nganjuk, konferensi pers, dan *press release* yang diterbitkan di berbagai media. Sejalan dengan hal tersebut, humas dituntut untuk dapat melaksanakan fungsi manajerial yang tidak lepas dari koridor visi-misi serta fungsi kehumasan Pemerintah Kabupaten Nganjuk yang tertuang dalam Rencana Strategis Pemerintah Kabupaten Nganjuk 2018-2023.

Kemampuan manajerial pertama, *expert public relation prescriber*, humas memiliki peran sentral dalam memutuskan kegiatan Pemerintah Kabupaten Nganjuk yang akan dipublikasikan. Humas Pemerintah Kabupaten Nganjuk melakukan identifikasi isu dan masalah yang ada di masyarakat, termasuk apa saja hal-hal yang belum banyak dilaksanakan pada program bupati sebelumnya sehingga proses pendistribusian informasi dapat dengan mudah dan cepat diterima oleh khalayak. Beberapa isu yang ditemukan pada masyarakat kabupaten Nganjuk dikaji dan dijadikan momentum humas pemerintah Kabupaten Nganjuk untuk mengkampanyekan program kerja Pemerintah Kabupaten Nganjuk. Peran tersebut

sudah dilaksanakan mulai tahap pemetaan masalah hingga pemecahan solusinya. Sesuai dengan visi “*Mbangun Deso Noto Kutho*” (membangun desa dan menata perkotaan), beberapa isu yang diangkat dalam kegiatan Bupati diantaranya mengenai pembangunan wilayah, kualitas pendidikan, serta daya saing ekonomi.

Kedua, sebagai *communication facilitator*, humas menjadi tokoh utama dalam fasilitasi komunikasi antara pimpinan dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) serta masyarakat Kabupaten Nganjuk dengan cara mengadakan rapat koordinasi, *E-mail, by phone*, dan komunikasi tatap muka dengan mendatangi langsung para Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait. Setelah mendapatkan data dan temuan di lapangan, pihak humas akan menyusun poin-poin penting untuk mewujudkan rancangan kebijakan Pemkab Nganjuk untuk selanjutnya dikomunikasikan dengan pihak internal (Bupati, Wakil Bupati, serta pihak humas dan protokol Pemerintah Kabupaten Nganjuk) mengenai strategi kampanye kehumasan dan prioritas kegiatan yang harus dilakukan. Setelah rancangan program kerja pemerintah sudah matang dan layak untuk dipublikasikan dengan khalayak, maka Humas Pemerintah Kabupaten Nganjuk kembali menginformasikannya kepada Organisasi Perangkat daerah untuk ditindaklanjuti kepada masyarakat. Distribusi informasi dilakukan untuk menyelenggarakan pemerintahan yang transparan. Di sini, peran “*opinion leader*” masih dimanfaatkan humas dalam rangka fasilitasi komunikasi.

Terakhir, dalam menjalankan fungsinya sebagai *public relations problem solving facilitator*, humas akan memberikan masukan kepada pimpinan daerah terkait apa saja yang dikeluhkan masyarakat hingga bagaimana cara penyampaiannya sesuai dengan kondisi masyarakat. Dengan begitu, misi untuk melaksanakan pemerintahan yang aspiratif dapat terwujud.

Selain kemampuan manajerial, humas menjalankan bidang keterampilan lainnya sebagai teknisi komunikasi untuk mewujudkan misi transparansi, akuntabel, dan dinamis. Kemampuan teknisi Humas Pemerintah Kabupaten Nganjuk diantaranya yakni membuat konsep desain dan mendesain konten sosial media humas, melakukan dokumentasi kegiatan lapangan yang dilakukan pejabat daerah Kabupaten Nganjuk khususnya Bupati, wakil Bupati, serta Sekretaris Daerah Kabupaten Nganjuk, melakukan wawancara jurnalistik kepada pejabat daerah saat melaksanakan tugasnya di lapangan untuk dijadikan bahan pembuatan artikel berita, serta melakukan penulisan press release dan artikel berita publikasi media sosial. Selain itu, Humas Pemerintah Kabupaten Nganjuk juga menjalin kerjasama dengan seniman dan *influencer* lokal untuk mempromosikan Nganjuk. Hal tersebut merupakan aksi untuk mewujudkan misi

Kabupaten Nganjuk dinamis sekaligus meningkatkan rasa bangga terhadap kesenian serta kearifan lokal sesuai dengan misi Kabupaten Nganjuk. Dengan pendekatan lokal, kedekatan antara pemerintah dan juga masyarakat dapat terus dijaga.

a. Implementasi Visi-Misi Dalam Konten Berita

Humas menjalankan perannya dalam menyajikan informasi publik yang terhubung dengan media. Keterbukaan informasi tersebut merupakan upaya pembersihan birokrasi dimana merupakan implementasi dari Misi “Meningkatkan kinerja birokrasi yang bersih, profesional, dan akuntabel”. Salah satu buktinya yakni adanya artikel berita mengenai Pemerintah Kabupaten Nganjuk berjudul “Cegah Banjir, Dinas PUPR Rencanakan Normalisasi Sungai” yang dimuat dalam Radar Kediri *online* edisi 4 Januari 2021. Dari sini dapat dilihat adanya kerjasama yang dilakukan pihak humas Pemkab Nganjuk dengan media komersil seperti Radar Kediri.

Selain dengan media komersil, pemerintah juga membuat akun media sosial pribadi humas Pemkab Nganjuk dalam rangka membuka kanal interaktivitas. Akun-akun tersebut yakni media sosial *instagram* @humaskabupatennganjuk serta *facebook* Humaskab Nganjuk. Berdasarkan kontennya, *instagram* dan *facebook* humas Pemkab Nganjuk masih hanya berisi seputar kegiatan bupati saja. Padahal sejatinya apabila bertujuan memberikan wawasan kepada masyarakat, sepatutnya humas lebih ke melihat sisi urgensi dari berita dan bukan hanya berita mengenai siapa.

Selain itu, humas Pemkab Nganjuk juga kurang menggali kedalaman informasi berita karena hanya mengandalkan informasi yang dilontarkan pejabat pada saat konferensi pers. Kepala Bagian Humas dan Protokol, Asti Widiartini, menjelaskan bahwa langkah tersebut merupakan salah satu etika yang mereka junjung dimana tidak boleh ada penyangkalan terhadap apa yang ditinggalkan pejabat terkait, karena tugas mereka untuk membangun citra dan reputasi instansi pemerintahan. Meskipun bertugas membangun citra, namun kedalaman informasi merupakan unsur esensial yang harus dipenuhi dalam jurnalisme kehumasan. Dengan tidak adanya penyangkalan, bahkan pertanyaan sama sekali, hal itu justru kurang sesuai apabila dikupas menggunakan kode etik kehumasan pemerintahan yang dimuat di dalam Keputusan Kementerian Komunikasi dan Informatika Nomor 371/KEP/M.KOMINFO/8/2007. Dalam kode etik tersebut, disebutkan bahwa seorang humas dituntut untuk memiliki kepekaan dalam pelaksanaan tugasnya berdasarkan prinsip batasan moral.

Kedalaman informasi merupakan hal penting dalam mempublikasikan konten berita ke publik untuk

mengurangi kebingungan dan asumsi buruk di mata masyarakat, sekaligus untuk mewujudkan misi transparansi pada tubuh pemerintahan daerah. Dilihat dari proses pembuatan konten berita ini, misi pemerintahan transparan dengan semangat *Mbangun Deso Noto Kutho* belum begitu terasa. Hal tersebut disebabkan adanya beberapa aspek yang belum bisa disajikan secara menyeluruh kepada masyarakat.

Transformasi Citra Pemerintah Kabupaten Nganjuk

Kinerja aparatur pemerintah terus melemah beriringan mulai tumbuhnya ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah akibat adanya kasus gratifikasi yang melibatkan mantan Bupati Nganjuk, Taufiqurrahman, tahun 2017 silam. Radar Nganjuk beranggapan bahwa krisis yang terjadi pada lembaga pemerintahan lebih disukai media karena lebih cepat menarik perhatian masyarakat. Hal tersebutlah yang akhirnya membawa media sampai mengikuti perkembangan isu korupsi yang ada di Nganjuk pada tahun 2017 silam. Gencarnya media, termasuk Radar Nganjuk, dalam memberitakan kasus tersebut rupanya membawa dampak signifikan terhadap menurunnya citra Pemerintah Kabupaten Nganjuk di mata masyarakat. Banyaknya demonstrasi dan tuntutan yang belum terlaksana di era Bupati Taufiq rupanya menjadi pekerjaan rumah yang harus dituntaskan oleh Bupati Novi beserta jajarannya.

Terus bergulirnya pemberitaan mengenai kasus korupsi yang memimpa Bupati Taufiqurrahman membuat banyak masyarakat mengungkapkan kekecewaannya terhadap transparansi yang dilaksanakan pemerintah. Kesan-kesan negatif terus bermunculan seiring berkembangnya kasus korupsi tersebut, seperti pelayanan publik yang memuaskan, aspirasi yang tidak mendapatkan kejelasan, hingga kecurigaan adanya permainan uang bawah meja yang melibatkan banyak orang. Komentar negatif tersebut terus menggerogoti citra Pemerintah Kabupaten Nganjuk selama belum ada upaya dalam memulihkan citra lembaga.

Seiring berjalannya waktu Pemerintah Kabupaten Nganjuk mulai berbenah. Wakil Bupati Marhaen menegaskan masalah pertama yang harus dituntaskan yakni mengembalikan kepercayaan masyarakat agar kedepannya kebijakan dan program pemerintah dapat diikuti dan ditaati. Dalam usaha pemulihan nama baik menjadi lembaga yang "Bermartabat", Pemkab Nganjuk menggunakan potensi humas untuk mengubah persepsi publik ke arah positif menggunakan strategi kehumasan partisipatif. Diantaranya melakukan hubungan yang baik dengan berbagai elemen masyarakat, termasuk Lembaga Swadaya Masyarakat dalam mengakomodasi pemberian bantuan sosial kepada hafidz dan anak yatim.

Usaha dalam memperbaiki citra pemerintah rupanya membuahkan hasil. Elemen masyarakat seperti LSM Badan Amil Zakat Cabang Nganjuk mengaku dilayani lebih baik di era Bupati Novi dibandingkan saat Bupati Taufiq masih menjabat. Begitu juga masyarakat, mereka cenderung memberikan kesan positif untuk kinerja pemerintahan di masa kepemimpinan Bupati Novi.

Realitas Sosial Sebagai Modal Kehumasan

Dalam beberapa dekade terakhir, dunia telah mengalami empat perubahan besar, yaitu globalisasi, demokratisasi, serta teknologi informasi dan komunikasi. Perubahan ini membantu membangun kesadaran publik dan mengubah persepsi terhadap pemerintah. Seiring berkembangnya teknologi, kompleksitas permintaan dan tingkat mobilitas yang tinggi telah meningkatkan tuntutan masyarakat kepada organisasi publik. Pada akhirnya, ketidakmampuan pemerintah untuk memenuhi ekspektasi publik telah menimbulkan pandangan negatif terhadap pemerintah. Salah satu akibatnya adalah menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah seperti yang telah dihadapi Pemerintah Kabupaten Nganjuk pada masa kepemimpinan Bupati Taufiqurrahman akibat adanya kasus gratifikasi yang dilakukan oleh Bupati. Ketika ekspektasi publik tidak sesuai dengan kenyataan, ketidakpercayaan publik dapat dengan mudah terbentuk. Pemerintah Kabupaten Nganjuk di era kepemimpinan Novi-Marhaen menyikapi bahwa kepercayaan masyarakat tidak diciptakan begitu saja, tetapi berubah secara dinamis dan harus dikelola.

Menelisik tata kelolanya, pengarusutamaan kehumasan pemerintah Kabupaten Nganjuk menasar pada komunikasi untuk mewujudkan *Nganjuk Nyawiji* (Nganjuk bersatu) sekaligus membangun kepercayaan publik. Sebelumnya Pemerintah Kabupaten Nganjuk memang membuka ruang-ruang publik namun nyatanya belum bisa berjalan secara optimal. Konflik, termasuk aksi unjuk rasa masih seringkali terjadi akibat tidak adanya kepastian terhadap aspirasi warga. Hal ini memaksa periode kepemimpinan Novi-Marhaen melakukan pembenahan untuk menyediakan lebih banyak ruang dan fasilitas publik demi memenuhi aspirasi masyarakat. Lebih lanjut, kehumasan dua arah yang interaktif dan partisipatif mulai diaplikasikan sebab komunikasi satu arah dinilai humas Pemkab Nganjuk kurang *up-to-date* dan kurang bisa menjangkau aspirasi masyarakat. Pengaplikasian kehumasan dua arah merupakan bentuk adaptasi Humas Pemkab Nganjuk terhadap perkembangan teknologi dan zaman.

Selain beradaptasi dengan perkembangan teknologi serta zaman, penerapan kehumasan dua arah pemerintah Kabupaten Nganjuk juga berdasar pada kondisi serta karakteristik masyarakat Nganjuk dalam

langkah pengambilan kebijakan. Diketahui hingga tahun 2020, angka melek huruf masyarakat Nganjuk sudah menembus angka 93,59% diiringi dengan terus berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi (data Badan Pusat Statistik Kabupaten Nganjuk). Selain itu, hingga tahun 2019 penduduk pada rentang usia 20-39 sudah menembus angka 307 ribu dari total penduduk kurang lebih 1 juta jiwa. Dari sini dapat dilihat bahwa sekitar 30% penduduk Nganjuk berada pada kelompok usia milenial yang dinilai kritis dan melek teknologi. Fakta tersebut mendorong pemerintah Nganjuk untuk mulai mengembangkan praktik kehumasan berbasis teknologi informasi.

Namun di sisi lain, fakta juga menunjukkan bahwa masih ada 6,41% masyarakat Nganjuk yang buta huruf sampai tahun 2020 yang menyebabkan beberapa masyarakat tidak bisa menerima informasi apabila disalurkan dalam bentuk tulisan. Selain itu, banyaknya desa yang sulit mendapatkan jaringan internet menyebabkan sulitnya akses informasi terhambat seperti halnya Desa Prayungan, dan beberapa desa lainnya. Berdasarkan temuan tersebut pemerintah mencari solusi agar proses komunikasi dapat dijalankan oleh berbagai lapisan masyarakat untuk mengurangi kesenjangan informasi. Pada akhirnya, ruang aspirasi kehumasan dua arah direalisasikan dengan diadakannya program dialog terbuka Tilik Desa, Jumat Berkah, serta layanan aspirasi elektronik LAPOR!. Terbukti hasil indeks kepuasan masyarakat pada masa pemerintahan Bupati Novi meraih angka 81,25 pada tahun 2019 dibandingkan pada era bupati Taufiq pada tahun 2017 yang hanya 77,58. Kedekatan personal menjadi salah satu modal Pemkab Nganjuk untuk menumbuhkan rasa kepercayaan publik karena masyarakat merasa ingin diperhatikan secara langsung.

Program Inovasi Kehumasan Dua Arah Partisipatif *a.. Tilik Desa*

Inovasi keterbukaan yang dilakukan pemerintah Kabupaten Nganjuk mulai mengalami pergerakan. Pada mulanya program seperti “Tilik Desa” merupakan senjata politik yang digunakan untuk menarik simpati masyarakat Nganjuk dalam kontestasi pilkada Kabupaten tahun 2019. Tak disangka, kemenangan pasangan Novi-Marhaen tentunya membuat program-program yang awalnya hanya sebatas wacana kemudian direalisasikan dalam program kerja pemerintah Kabupaten Nganjuk periode 2019-2023. Tilik Desa adalah salah satu program kehumasan Pemerintah Kabupaten Nganjuk yang mengusung konsep dialog terbuka. Adanya beberapa wilayah yang masih tertinggal membuat pemerintah mengambil langkah untuk terjun ke lapangan, berdialog langsung dengan warga untuk menjangkau aspirasi mereka, sekaligus mengetahui secara

langsung kondisi masyarakat. Dalam pelaksanaan kegiatannya, program Tilik Desa tidak hanya menghadirkan Bupati dan Wakil Bupati, tetapi juga aktor lain yang berada dalam jajaran Forum Koordinasi Pimpinan Daerah Kabupaten. Hal tersebut semata-mata agar aspirasi masyarakat dapat langsung ditanggapi oleh pemangku jabatan terkait sesuai bidangnya.

Untuk melaksanakan program Tilik Desa, pemerintah perlu memetakan beberapa desa tertinggal yang perlu dikunjungi. Daerah tertinggal yang diprioritaskan menjadi sasaran pelaksanaan kegiatan tersebut yakni harus memenuhi kriteria sebagai berikut:

- 1) Jaringan internet buruk bahkan tidak ada. Ketiadaan jaringan internet menyebabkan informasi yang dipublikasikan melalui portal internet akan sangat susah didapatkan oleh masyarakat desa. Apalagi di era digitalisasi seperti saat ini, pemerintah sedang gencar-gencarnya menyebarluaskan informasi melalui media digital namun masih sulit diakses oleh penduduk setempat;
- 2) Rata-rata pendapatan perkapita penduduk masih rendah. Desa dengan pendapatan perkapita rendah dipilih untuk dijadikan sasaran bantuan sosial dan upaya pelatihan masyarakat desa dalam rangka meningkatkan taraf hidup penduduk setempat;
- 3) Mayoritas memiliki tingkat pendidikan rendah. Tingkat pendidikan rendah diyakini berkaitan dengan cara menyikapi kebijakan yang dikeluarkan pemerintah. Masyarakat dengan pendidikan rendah merupakan sasaran yang tepat dalam pelaksanaan program Tilik Desa untuk memberikan klarifikasi mengenai kebijakan dan wacana yang dijalankan oleh pemerintah;
- 4) Pembangunan wilayah belum berkembang. Desa dengan pembangunan wilayah yang belum berkembang dijadikan lokasi target program Tilik Desa untuk dievaluasi dan diberikan solusi pembangunan wilayah; serta
- 5) Jauh dari fasilitas layanan publik dan kesehatan. Fasilitas publik dan layanan kesehatan merupakan fasilitas vital yang dibutuhkan masyarakat. Maka dari itu, dengan kegiatan Tilik Desa yang diadakan di desa seperti ini diharapkan pemerintah mampu memberikan layanan kesehatan dan publik yang layak secara langsung pada masyarakat desa.

Setelah mendapati desa yang cocok sebagai lokasi pelaksanaan, rangkaian acara dimulai dengan dialog publik, dilanjutkan dengan makan bersama, ibadah bersama, serta menikmati hiburan malam bersama sembari “*melekan bareng*”/bergadang bersama untuk bercengkrama dalam rangka menjalin kedekatan antara pemerintah dan juga masyarakat. Acara seperti *melekan bareng* memberikan kesan bahwa pemerintah menimbang aspek psikologis masyarakat dengan dihidirkannya

hiburan seperti karaoke dan orkes melayu dalam rangkaian acara tersebut. Cara ini dilaksanakan untuk menstimulus keharmonisan antara masyarakat desa dengan aparat pemerintahan. Dengan karaoke bersama, proses komunikasi non-formal akan banyak terjadi dan hal tersebut dapat membangun kedekatan psikologis. Di hari berikutnya, rangkaian acara ditutup dengan pemberian bantuan fasilitas kesehatan gratis kepada masyarakat kurang mampu.

Dalam pelaksanaannya, Tilik Desa memiliki prosedur yang dilalui sebelum terealisasinya aspirasi masyarakat. Salah satu contohnya, ketika masyarakat Bendoasri, Kecamatan Rejoso yang memohon bantuan pemulihan ekonomi warga desa akibat kurangnya pasar bagi petani Porang. Dimulai dengan pemerintah yang menanyai keluhan warga dalam dialog. Akhirnya ditemukanlah solusi yakni pembuatan kripik Porang dimana solusi tersebut dibentuk atas kesepakatan warga Bendoasri. Terbentuknya solusi hingga turunnya bantuan dari pemerintah membutuhkan waktu selama satu bulan hingga tim dari PKK Kabupaten bersama dinas perdagangan turun tangan untuk memberikan pelatihan kepada warga desa selama kurang lebih satu minggu. Menurut keterangan warga, Bupati menginstruksikan kepada pejabat desa terkait untuk membuat surat (proposal) permohonan bantuan dan pelatihan kepada Pemerintah Kabupaten Nganjuk. Baru setelah itu, bantuan alat diturunkan dan masyarakat mulai bisa memproduksi kripik porang. Sejak dialog Tilik Desa hingga aktifnya produksi secara massal, Petani Porang mengaku butuh waktu kurang lebih dua bulan lebih hingga ekonomi masyarakat benar-benar terbantu.

Antusiasme masyarakat terhadap program kerja pemerintah mulai tumbuh semenjak adanya program Tilik Desa. Tak hanya warga desa, seluruh lapisan warga menyambut dengan baik program tersebut. Animo masyarakat dan juga apresiasi yang diberikan menunjukkan bahwa program kehumasan Tilik Desa cocok diterapkan di Kabupaten Nganjuk.

b. Jumat Berkah

Program Jumat Berkah merupakan program alternatif pengganti Tilik Desa saat pandemi COVID-19 sedang berlangsung. Selain berfokus pada dialog, dampak COVID-19 juga membuat pemerintah juga lebih memerhatikan sisi ekonomi masyarakat desa dengan diberikannya bantuan secara langsung. Sayangnya, pemberian bantuan tersebut murni atas usulan Kepala Desa tanpa melalui riset, sehingga rentan salah sasaran. Lebih lanjut, Jumat Berkah juga tidak dihadiri oleh aktor lain selain Bupati dan Wakil Bupati serta maksimal peserta hanya 20 orang dikarenakan protokol kesehatan untuk mengurangi kerumunan. Meskipun demikian,

kerumunan yang ingin bertemu langsung dengan Bupati masih membuat banyak warga merasa kurang nyaman. Di sisi lain, pembatasan jumlah peserta membuat *opinion leader* memiliki peran penting dalam menyebarkan informasi. Dibantu *opinion leader* seperti Kepala Desa dan Kepala Dusun, manfaat program dan informasi yang ada di dalamnya diharapkan bisa sampai ke seluruh masyarakat tanpa terkecuali.

Meskipun demikian, peran *opinion leader* selain meneruskan informasi kepada masyarakat juga sebagai perwakilan untuk menyampaikan aspirasi masyarakat desa yang dikunjungi oleh Bupati dan Wakil Bupati. Di aspek inilah seringkali masih terdapat kekurangan. Subjektivitas masih banyak dilakukan oleh *opinion leader* sehingga aspirasi yang seharusnya bisa disampaikan seluruhnya menjadi hanya sepenggal. Selain subjektivitas, menggunakan *opinion leader* juga memungkinkan adanya pesan yang tertinggal sehingga apa yang disampaikan seringkali tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh warga yang memiliki aspirasi tersebut. Seperti halnya adanya segelintir warga yang seharusnya berhak mendapat bantuan akibat himpitan ekonomi justru “salah sasaran” akibat adanya subjektivitas Kepala Desa dalam menentukan siapa saja yang pantas mendapat bantuan. Namun demikian, rutin diadakannya program Jumat Berkah membuktikan bahwa adanya dampak positif yang ditimbulkan dari program tersebut sehingga masih terus terselenggara sampai saat penelitian ini dilakukan.

Ditinjau dari segi pelaksanaan kegiatan dan kualitas desa, secara garis besar kriteria desa yang dikunjungi dalam program Jumat Berkah tidak jauh beda dengan yang ada pada Tilik Desa, namun terdapat adanya perbedaan dikarenakan situasi dan kondisi Jumat Berkah yang diselenggarakan selama pandemi COVID-19. Kriteria tersebut yakni :

- 1) Jaringan internet buruk bahkan tidak ada. Ketiadaan jaringan internet menyebabkan informasi yang dipublikasikan melalui portal internet akan sangat susah didapatkan oleh masyarakat desa. Apalagi di era digitalisasi seperti saat ini, pemerintah sedang gencar-gencarnya menyebarkan informasi melalui media digital namun masih sulit diakses oleh penduduk setempat;
- 2) Rata-rata pendapatan perkapita penduduk rendah akibat pandemi COVID-19. Desa dengan pendapatan perkapita rendah akibat pandemi COVID-19 dipilih untuk dijadikan sasaran bantuan sosial dan upaya pelatihan masyarakat desa dalam rangka meningkatkan taraf hidup penduduk setempat;
- 3) Mayoritas memiliki tingkat pendidikan rendah. Tingkat pendidikan rendah diyakini berkaitan dengan cara menyikapi kebijakan yang dikeluarkan

pemerintah. Masyarakat dengan pendidikan rendah merupakan sasaran yang tepat dalam pelaksanaan program Jumat Berkah untuk memberikan klarifikasi mengenai kebijakan dan wacana yang dijalankan oleh pemerintah;

- 4) Pembangunan wilayah belum berkembang. Desa dengan pembangunan wilayah yang belum berkembang dijadikan lokasi target program Jumat Berkah untuk dievaluasi dan diberikan solusi pembangunan wilayah; serta Jauh dari fasilitas layanan publik dan kesehatan. Fasilitas publik dan layanan kesehatan merupakan fasilitas vital yang dibutuhkan masyarakat. Maka dari itu, dengan kegiatan Jumat Berkah yang diadakan di desa seperti ini diharapkan pemerintah mampu memberikan layanan kesehatan dan publik secara langsung pada masyarakat desa.

Setelah menemukan desa yang cocok, selanjutnya Bupati dan Wakil Bupati terjun ke lokasi untuk melaksanakan kegiatan salat jumat bersama masyarakat desa setempat. Dialog dalam khutbah Jumat dijadikan momentum Bupati untuk menjangkau aspirasi publik. Pada saat dialog itulah, pemerintah dan masyarakat bermusyawarah untuk menemukan solusi atas permasalahan yang terjadi di desa terkait. Setelah dialog, acara ditutup dengan pemberian bantuan sembako dan juga pemberian rekomendasi bedah rumah kepada masyarakat yang membutuhkan atas masukan dari Kepala Desa setempat. Sejauh ini, pelaksanaan Jumat Berkah sudah berjalan di Desa Duren, Kecamatan Sawahan; Desa Tempuran, Kecamatan Ngluyu; Desa Sukoharjo, Kecamatan Wilangan; dan Desa Kudu, Kecamatan Kertosono.

Aspirasi masyarakat yang berhasil direalisasikan salah satunya yakni pemulihan ekonomi petani bawang merah Desa Tempuran, Kecamatan Ngluyu. Petani bawang merah Desa Tempuran mengaku mengeluh saat harga bawang merah anjlok dan permintaan pasar menurun. Setelah aspirasi warga ditampung, pejabat desa terkait diperintahkan untuk segera membuat surat permohonan (proposal) bantuan dan pelatihan UMKM untuk masyarakat setempat. Perlu waktu dua bulan sampai tim PKK Kabupaten melatih masyarakat untuk mengolah produk bawang goreng "Sari Umbi". Selanjutnya, produk dipasarkan secara mandiri oleh masyarakat desa dan juga dibantu pemerintah melalui kemitraan dengan toko-toko retail yang ada di daerah kota. Perlu waktu kurang lebih tiga bulan hingga kondisi ekonomi masyarakat benar-benar pulih.

Dengan kehumasan dua arah dalam Jumat Berkah, masyarakat cukup terbantu namun di sisi lain manfaat hanya dirasakan sebatas pada masyarakat desa yang dikunjungi saja. Secara luas, banyak masyarakat belum tahu tentang program tersebut. Selain itu

diabaikannya riset dalam pemberian bantuan sosial dan ketidaknyamanan masyarakat membuat pelaksanaan Jumat Berkah belum bisa memenuhi kaidah kehumasan dua arah yang baik karena belum bisa sepenuhnya saling menguntungkan, terkesan masih adanya dominasi, serta cenderung mengabaikan riset yang matang sebelum mengambil keputusan..

c. LAPOR!

Selain program Tilik Desa dan Jumat Berkah, pemerintahan era Novi-Marhaen juga menyediakan saluran lain untuk menyampaikan aspirasi kepada Pemerintah Kabupaten Nganjuk. Karena program Tilik Desa dan Jumat Berkah hanya menasar pada masyarakat desa, maka pemerintah juga memberikan alternatif lain dalam menyuarakan aspirasi melalui surat keluhan masyarakat, laporan kepada perangkat desa, media sosial, serta kritik-saran yang disampaikan di saluran Radio Suara Anjuk Ladang 105.3 FM yang diharapkan bisa menasar seluruh lapisan masyarakat. Seiring berkembangnya zaman, Pemerintah Kabupaten Nganjuk bersama Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk juga mulai mengembangkan aktivitas kehumasan partisipatif berbasis teknologi informasi sehingga pada tahun 2019 ada gerakan perubahan dalam media kehumasan pemerintah, yakni dengan adanya LAPOR!.

Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR!) merupakan layanan yang dikembangkan oleh Kantor Staf Presiden yang diadaptasi Pemkab Nganjuk melalui Dinas Kominfo Kabupaten Nganjuk. LAPOR! dijadikan wadah aspirasi dan partisipasi masyarakat dalam mengawasi kinerja pemerintah Kabupaten Nganjuk berbasis elektronik. Laporan dari masyarakat terkait program-program pembangunan dan juga layanan publik yang dijalankan oleh Pemerintah Kabupaten Nganjuk akan sangat berguna untuk pemerintah dalam mengambil langkah-langkah kebijakan yang lebih baik dan evaluasi kinerja aparatur pemerintahan. Riset dan evaluasi merupakan komponen penting dalam pelaksanaan kehumasan dua arah dimana laporan masyarakat dapat dijadikan sebagai bahan riset dan evaluasi. Optimisme dalam mewujudkan program LAPOR! karena mengacu pada riset yang dilakukan oleh Badan Pusat Statistik yang menunjukkan bahwa masyarakat Nganjuk sudah mulai melek teknologi ditandai adanya pertumbuhan taraf ekonomi dan kualitas pendidikan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya.

Berdasarkan data rekapitulasi laporan terdisposisi tahun 2020 Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk, didapati bahwa pada tahun 2020 Pemerintah Kabupaten Nganjuk sudah menerima aduan, masukan, aspirasi, dan juga pertanyaan dari masyarakat sebanyak 204 laporan terdisposisi dari total 251 laporan.

Sedangkan 47 laporan lainnya selama 2020 merupakan laporan arsip. Laporan Terdisposisi adalah laporan yang mengandung substansi lengkap untuk dijawab oleh OPD terkait yakni merupakan laporan yang dinilai sudah cukup informatif karena memuat unsur 5W+1H (*What, When, Where, Who, Why, How*). Sedangkan Laporan Arsip yakni sebuah laporan yang tidak mempunyai substansi/informasi yang lengkap, laporan seperti ini biasanya didapati dalam laporan yang dikirim berulang-ulang tanpa identitas lengkap dari pelapor. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk juga merinci dari seluruh total laporan terdisposisi sebanyak dua ratus empat laporan tersebut, semuanya telah ditanggapi dengan rincian 195 laporan sudah selesai ditindaklanjuti oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait dan sisanya sebanyak 9 laporan masih dalam tahap penyelesaian hingga proses pengambilan data penelitian ini selesai dilakukan (20 Januari 2021).

Dari data rekapitulasi di atas didapati bahwa ada tiga organisasi perangkat daerah yang mendapatkan banyak laporan yakni yang pertama ada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk sebanyak 61 laporan; Kedua, dari Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan, dan Perlindungan Anak Kabupaten Nganjuk sebanyak 43 laporan; serta Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Nganjuk sebanyak 22 laporan. Semua masukan dari masyarakat nantinya dijadikan bahan evaluasi oleh Pemerintah Daerah Nganjuk.

Proses panjang dihadapi Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Nganjuk dalam mengenalkan layanan aspirasi LAPOR! kepada masyarakat. Dalam konteks lokal Nganjuk, peran *opinion leader* masih menjadi andalan dalam menyatukan langkah sinergis antara pemerintah dengan masyarakat. Maka dari itu dimulailah penerapan ini dari perangkat kelurahan di wilayah Kecamatan Nganjuk untuk kemudian bisa dicontoh kelurahan/desa lain dan juga warganya.

Mekanisme layanan LAPOR! sendiri yakni dengan cara mengirimkan laporan dan aspirasi melalui situs www.lapor.go.id untuk kemudian diteruskan ke instansi yang dituju. Selain itu masyarakat juga dapat memperoleh manfaat dari layanan LAPOR! dengan mengikuti alur dan prosedurnya. Secara rinci, alur kerja lapor dimulai dari tahap pelaporan hingga tahapan penutupan laporan adalah sebagai berikut:

Pertama, *Pelaporan*. Tahapan ini memberikan fasilitas kepada masyarakat untuk menyampaikan laporan/aspirasi/keluhan ke layanan LAPOR! melalui berbagai kanal dan media, antara lain melalui *website* <https://www.lapor.go.id/>, SMS 1708 dan aplikasi *mobile*. Pada tahap pertama, pihak administrasi LAPOR! akan memverifikasi laporan yang masuk. Untuk kejelasan dan kelengkapan yang diperlukan pelapor, laporan tersebut

selanjutnya akan diteruskan ke instansi terkait dalam waktu 3 hari kerja terhitung sejak laporan pertama dilakukan.

Kedua, *Tindak Lanjut Pelaporan*. Pada tahapan ini LAPOR! akan mempublikasikan setiap laporan yang sudah diteruskan sekaligus memberikan notifikasi kepada pelapor. Instansi terkait diberikan waktu paling lambat 5 hari kerja untuk melakukan koordinasi internal untuk merumuskan tindak lanjut terhadap laporan yang diberikan oleh masyarakat. Apabila sudah ada rumusan tindak lanjut, maka instansi akan memberikan informasi kepada pelapor pada halaman tindak lanjut laporan.

Terakhir, *Penutupan Laporan*. Di tahap ini laporan dianggap telah selesai apabila sudah ada tindak lanjut dari instansi terkait pada laporan yang diberikan, maupun apabila terjadi kondisi di mana telah berjalan selama 10 hari kerja setelah tindak lanjut dilakukan namun tidak ada balasan dari pelapor maupun pihak administrasi LAPOR! di halaman tindak lanjut.

Meskipun terkesan *up-to-date* karena mengadaptasi perkembangan teknologi, nyatanya kehumasan digital masih kurang diminati masyarakat Nganjuk. Banyak keluhan yang dilontarkan akibat lambannya tanggapan dibandingkan jika dilakukan secara tatap muka langsung seperti pada Tilik Desa dan Jumat Berkah. Masyarakat beranggapan bahwa kinerja aparatur pelayanan publik kurang memuaskan, yakni tanggapan yang diberikan melalui situs LAPOR! cenderung lama dan terkesan kurang jelas/lengkap. Melihat adanya kekurangan dalam aspek responsivitas pegawai pemerintahan tersebut, memberikan gambaran bahwa kehumasan dua arah yang ideal belum bisa terwujud, sekalipun dengan mengadaptasi kemampuan teknologi digital.

PENUTUP Simpulan

Pendekatan komunikasi kehumasan dua arah dipilih Pemerintah Kabupaten Nganjuk karena adanya pekerjaan rumah untuk memperbaiki reputasi pascakrisis (korupsi) yang terjadi di pemerintahan sebelumnya. Dengan komunikasi kehumasan secara dua arah pada program Tilik Desa; Jumat Berkah; serta LAPOR!; pemerintah mulai mendekati diri kepada *masyarakat*. Pemerintah mengajak masyarakat menyalurkan aspirasi dan berpartisipasi aktif bertujuan agar kepercayaan publik dapat dibangun kembali.

Meskipun demikian, berbagai inovasi program kehumasan dua arah tidak serta merta selalu diminati oleh masyarakat Nganjuk. Nyatanya, program kehumasan dua arah yang mengusung konsep dialog publik cenderung lebih disukai masyarakat Nganjuk daripada yang berbasis teknologi informasi (elektronik). Perkembangan praktik kehumasan interaktif agar bisa

mencapai level digitalisasi yang diharapkan sudah terus dilaksanakan oleh lembaga pemerintahan di seluruh Indonesia. Namun, proses internalisasi di masyarakat tentunya didukung dan dihambat oleh beberapa faktor yang menyebabkan interaktivitas kehumasan belum tentu bisa terjadi sesuai dengan yang diharapkan. Seperti halnya di Nganjuk yang masyarakatnya cenderung suka menyampaikan aspirasinya melalui dialog karena adanya hambatan yang ditemui ketika melaksanakan kehumasan digital, misalnya lambannya tanggapan dari pejabat daerah terkait. Maka dari itu, kehumasan dua arah harus selalu memperhatikan audiens, baik mengkaji karakteristik audiens sebelum menerapkan program maupun memerhatikan *feedback* dari audiens pasca diterapkannya program kehumasan dua arah tersebut.

Dirancang sedemikian rupa, model kehumasan Grunig dan Hunt yang terjadi masih berada pada tahapan *two way asymmetrical* dilihat dari kenyataan bahwa saat interaktivitas mulai dibangun masih banyak kecenderungan yang mengarah pada kepentingan pemerintah saja.

Meskipun masih adanya beberapa kekurangan terkait aspek kehumasan dua arah, secara garis besar program kehumasan yang dibangun oleh pemerintah Kabupaten Nganjuk di era Bupati Novi mampu membangun kepercayaan masyarakat dilihat dari munculnya tanggapan-tanggapan positif terkait kinerja pemerintah di masa kepemimpinan Bupati Novi dan Wakil Bupati Marhaen dibandingkan era sebelumnya.

Saran

Beberapa hal yang dapat disarankan adalah Pemerintah Kabupaten Nganjuk bersama humasnya untuk lebih mampu meriset dan mengevaluasi setiap program, kinerja aparatur sipil, dan langkah kehumasan yang diambil agar iklim pemerintahan yang aspiratif dan harmonis dapat terus tumbuh. Selain itu, tingkatkan reponsifitas dan juga terus kembangkan program kehumasan yang diminati warga agar kedepannya kepercayaan dari masyarakat terhadap pemerintah dapat terus dijaga.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Elvinaro. (2014). Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif. Bandung : Simbiosis Rekatama Media.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Nganjuk. 2019. "Angka Melek Huruf Kabupaten Nganjuk, 2011-2019", <https://nganjukkab.bps.go.id/dynamictable/2019/02/19/182/angka-melek-huruf-kabupaten-nganjuk-2011-2018.html>, diakses pada 20 Februari 2021 pukul 20.14
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Nganjuk. 2020.

"Penduduk Menurut Kelompok Umur (Jiwa), 2018-2020", <https://nganjukkab.bps.go.id/indikator/40/58/1/penduduk-menurut-kelompok-umur-dan-jenis-kelamin.html> , diakses pada 20 Februari 2021 pukul 20.20

Biro Organisasi Setda Prov Jatim. 2021. "Grafik Survei Kepuasan Masyarakat", <https://ro-organisasi.jatimprov.go.id/dashboard/skm>, diakses pada 28 Februari 2021 pukul 17.11

Bovaird, T., & Loeffler, E. (2012). From engagement to co-production: The contribution of users and communities to outcomes and public value. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 23(4), 1119-1138.

DePaula, N., & Dincelli, E. (2016). An empirical analysis of local government social media communication: Models of e-government interactivity and public relations. *ACM International Conference Proceeding Series*. <https://doi.org/10.1145/2912160.2912174>

Falco, E. (2018). Beyond Information-Sharing. A Typology Of Government Challenges And Requirements For Two-Way Social Media Communication With Citizens. *Electronic Journal of E-Government*.

Grunig, J. E., & Hunt, T. T. (1984). Management in the public service: The quest for effective performance. In *Entertainment Management: Towards Best Practice*.

Kementerian Komunikasi dan Informatika. 2007. "Keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor. 371/KEP/M.KOMINFO/8/2007 tentang Kode Etik Humas Pemerintah", <https://tinyurl.com/Kode-Etik-Humas-Pemerintah>, diakses pada 16 Februari 2021 pukul 09.31

Linders, D. (2012). From e-government to we-government: Defining a typology for citizen coproduction in the age of social media. *Government information quarterly*, 29(4), 446-454.

Maulina, N. (2016). Pr On The Net, Dalam Upaya Meningkatkan Komunikasi Dua Arah Antara Humas Pemerintah Dengan Publik Eksternal. *Meta Communication Jurnal Ilmu Komunikasi*.

McMillan, S. J., & Hwang, J. S. (2002). Measures of perceived interactivity: An exploration of the role of direction of communication, user control, and time in shaping perceptions of interactivity. *Journal of advertising*, 31(3), 29-42.

Pereira, G. V., Parycek, P., Falco, E., & Kleinhans, R. (2018). Smart governance in the context of smart cities: A literature review. *Information Polity*, 23(2), 143-162.

- Sekretariat Daerah Kabupaten Nganjuk. 2018. "Rencana Strategis Sekretariat Daerah Kabupaten Nganjuk Tahun 2018-2023", https://www.nganjukkab.go.id/home/upload_file/sakip/32bbf60aa33212b7d73e754b2ba71ef.pdf, diakses pada 16 Februari 2021 pukul 14.05
- Sahuri, C. (2019). Membangun Kepercayaan Publik melalui Pelayanan Publik yang Berkualitas. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfa Beta
- Yulisprianto, A. R., & Aji, G. G. (2018). Implementasi Government Public Relations Digital Untuk Membangun Komunikasi Dua Arah (Studi Kasus Program Sapawarga Pemerintah Kota Surabaya). *Commercium*, 1(2).
- Wahyuningsih, Rutiana Dwi. (2011) Membangun Kepercayaan Publik Melalui Kebijakan Sosial Inklusif. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. 15 (1). Hlm. 32-36

