

**Peran Humas Pemerintah dalam Penanganan Konflik Kebijakan Pembangunan *Islamic Center* dan Revitalisasi Alun-alun Kota Gresik Periode Maret – September 2017**

**Muhammad Nur Huda**

Prodi Ilmu Komunikasi, Jurusan Ilmu Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum  
Universitas Negeri Surabaya  
muhammadhuda16041184078@mhs.unesa.ac.id

**Vinda Maya Setianingrum, S.Sos., M.A**

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

**Abstrak**

Penelitian ini membahas tentang peran Divisi atau Bagian Humas lembaga pemerintahan terkait penanganan sebuah konflik antara lembaga pemerintahan dengan pihak dari masyarakat yang disebabkan suatu kebijakan, dengan mengambil sebuah studi kasus konflik antara pemerintah daerah dan masyarakat terkait kebijakan revitalisasi alun-alun Kota Gresik dan pembangunan *Islamic Center* pada tahun 2017. Konflik yang terjadi berawal dari adanya beberapa golongan dari masyarakat yang kontra dengan kebijakan serta pihak yang merasa dirugikan dalam proyek tersebut, yakni aliansi Forum Masyarakat Peduli Cagar Budaya Gresik (FMPCBG) dan Pedagang Kaki Lima (PKL) Alun-alun Gresik. Pada periode konflik, citra lembaga berada dalam kondisi rawan untuk mengalami krisis, krisis citra tentu berdampak merugikan terutama bagi lembaga pemerintahan karena menyangkut kepercayaan dan dukungan masyarakat pada kinerja lembaga, hal ini akan mempengaruhi jalannya pemerintahan dimasa mendatang. Bagian Humas dan Protokol Kabupaten Gresik memfokuskan peran sebagai Teknisi Komunikasi (*journalist in resident*) dengan menerapkan strategi merancang pesan dalam bentuk berita, yaitu *Strategi Publikasi*, *Strategi Argumentasi*, *Strategi Persuasi*, dan *Strategi Citra* guna mempertahankan citra baik lembaga dan mengedukasi masyarakat awam agar tumbuh pemahaman, dengan tujuan untuk mendukung upaya pengelolaan konflik yang dilakukan oleh pengampu kebijakan.

**Kata Kunci** : Peran Humas Pemerintah Dalam Pengelolaan Konflik Akibat Kebijakan

**Abstract**

This research discusses the role of the Public Relations Department of government agencies to handle a conflict between government agencies and parties from the community due to a policy, by taking a case study of the conflict between the local government and the community regarding the policy of revitalizing the town square of Gresik and the construction of the Islamic Center in 2017. The conflict that occurred began with several groups of people who opposed the policy and parties who felt disadvantaged in the project, namely the Gresik Cultural Heritage Community Forum (FMPCBG) and Street Vendors in Gresik square (PKL). In the period of conflict, the image of the institution is in a prone condition into crisis, the image crisis will certainly have a detrimental impact, especially on government institutions because it involves public trust and support for institutional performance, and this will affect the running of the government in the future. The Public Relations and Protocol Division of Gresik Regency focuses on the role of a Communication Technician (*journalist in resident*) by implementing strategy of designing messages in the form of news, namely the Publication Strategy, the Argument Strategy, the Persuasion Strategy, and the Image Strategy to maintain the good image of the institution and educate the general public to provide understanding, also to support conflict management carried out by policymakers.

**Keywords**: Role of Government Public Relations in Managing Conflict Due to Policy

## PENDAHULUAN

Kebijakan publik merupakan produk dari kinerja suatu lembaga pemerintahan, dan Humas dari lembaga tersebut menjadi bagian mutlak dalam menyampaikan kebijakan yang dibuat, agar dapat sampai secara efektif dan efisien kepada publik yang jadi sasaran dari kebijakan. Humas berfungsi sebagai tahap selanjutnya dalam mengawal keberhasilan penerapan kebijakan melalui strategi komunikasi dan relasi. (Ruslan, 2007) fungsi-fungsi utama dari Humas adalah sebagai berikut: *Relationship, Communicator, Back Up Management, Good Image Maker*.

Adakalanya suatu kebijakan publik justru mendapat penolakan atau protes dari beberapa pihak yang memiliki perbedaan kepentingan dan pemahaman terkait kebijakan yang dicanangkan, tak jarang hal itu menimbulkan pertentangan yang dapat menghambat kinerja lembaga dan penerapan kebijakan tersebut, atau yang dapat disebut sebagai konflik kebijakan. Konflik kebijakan adalah suatu konflik yang terjadi karena individu atau kelompok tidak sependapat dengan suatu kebijakan yang diambil oleh organisasi. Ketika kedua pihak sedang berkonflik, pada umumnya saling mempertentangkan pendapat mereka sesuai dengan pemahaman dan kepentingan masing-masing, dimana perbedaan pendapat dan kepentingan seringkali menjadi penyebab dari konflik. (Winardi, 1994).

Salah satu kasus yang terjadi ialah kebijakan Revitalisasi Alun-Alun Gresik yang sempat mengalami penolakan dari beberapa pihak. Aliansi masyarakat yang berasal dari elemen organisasi masyarakat seperti PMII Cabang Gresik, PAC GP Ansor Kecamatan Gresik, Masyarakat Gresik Peduli Kemanusiaan (MGPK), Persatuan Arek Lumpur (PAL), Paguyuban Pedagang Alun-Alun Gresik (PPAG), Pemuda Demokrat DPC Gresik, Paramaniaga Pedagang Gresik (PPG), Yayasan Mataseger, dan Serikat Pekerja Seluruh Indonesia (SPSI), tergabung dalam Forum Masyarakat Peduli Cagar Budaya Gresik (FMPCBG) bersama menyuarakan penolakan terhadap kebijakan dan melakukan pergerakan massa. Kebijakan yang menjadi janji kampanye serta telah tercatat dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Gresik 2016-2020, ternyata mendapat penolakan saat akan dilaksanakan.

Beberapa faktor terkait proyek tersebut yang mendasari protes dan penolakan FMPCBG diantaranya soal perselisihan nilai fungsi dan

historis dari Alun-alun Gresik, terdapat tiga poin keberatan yang mereka tuangkan dalam naskah galang dukungan melalui petisi online, dan dua poin tambahan diluar itu disampaikan dalam media massa:

- 1) FMPCBG menilai Alun-Alun merupakan salah satu Cagar Budaya bernilai sejarah yang dikhawatirkan berkurang atau berubah nilainya akibat proyek tersebut.
- 2) Pagu anggaran dinilai kurang rasional, selain itu FMPCBG berpendapat bahwa akan lebih arif jika dana 19 miliar yang dianggarkan tersebut digunakan pada banyak persoalan di wilayah Gresik yang lebih mendesak untuk ditangani, terutama terkait kesejahteraan masyarakat dan pemberantasan pengangguran.
- 3) Rekam jejak pemenang Tender (PT. Cipta Prima Selaras berlokasi di Kota Malang) yang dinilai pernah bermasalah dalam pengerjaan proyek, bahkan masuk daftar hitam di Kabupaten Pasuruan, sehingga dikhawatirkan pelaksanaan proyek kedepannya akan bermasalah.
- 4) Alun-alun termasuk kawasan Ruang Terbuka Hijau (RTH), pendirian bangunan di atasnya dinilai dapat mengurangi fungsi dan mengubah status RTH tersebut.
- 5) Proses relokasi Pedagang Kaki Lima (PKL) Alun-alun yang dinilai kurang layak, dikarenakan belum adanya status yang jelas dapat atau tidaknya lokasi yang akan ditempati PKL, sehingga PKL khawatir terjadi penggusuran dikemudian hari.

Konflik sendiri hadir sebagai manifestasi dari ketegangan sosial, politik, ekonomi dan budaya atau bisa juga disebabkan oleh perasaan ketidakpuasan umum, ketidakpuasan terhadap komunikasi, ketidakpuasan terhadap simbol-simbol sosial dan ketidakpuasan terhadap kemungkinan resolusi, serta adanya sumber daya mobilisasi (Irwandi, 2017:25). FMPCBG merasa keberatan dengan pembangunan tersebut karena dinilai dapat merubah fungsi serta nilai historis Alun-alun Gresik. Sementara itu klaim Alun-alun sebagai cagar budaya sendiri bertentangan dengan fakta dalam dokumentasi resmi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Indonesia, bahwa Alun-Alun Gresik tidak tercatat sebagai salah satu Cagar Budaya di kota Gresik, dan dikonfirmasi oleh Mighfar Syukur selaku Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Gresik.

*“Alun-alun Gresik tidak masuk kedalam cagar budaya Gresik”. “kriteria cagar budaya antara lain Bentuk bangunan, usia minimal 50 tahun, bangunan tidak sama dengan sekitar, serta perlu kajian lanjutan dari tim CB”*

(kabargresik.com. Diakses 18/06/2020)

Perihal kekhawatiran terhadap perubahan fungsi alun-alun, munculnya asumsi tersebut karena terdapat desain bangunan ditengah alun-alun yang rencana awalnya memang akan dijadikan sebagai *Islamic Center*, tetapi setelah mempertimbangkan masukan dari berbagai pihak, pemda melakukan koreksi yang disampaikan oleh Suyono Kepala Bagian Humas dan Protokol Kabupaten Gresik, bahwa rencana pembangunan *Islamic Center* akan ditempatkan di kantor Dpendukcapil yang posisinya berdekatan dengan alun-alun.

*“Pembangunan itu sifatnya umum, bukan untuk umat Islam saja. Tapi kalau di sana Pemkab Gresik mendirikan Islamic Centre (IC) di bekas Kantor Dpendukcapil. Saya kira tidak salah. Karena disana yang berdekatan dengan Masjid Jami’ Gresik adalah termasuk kawasan Religi”. “Pemkab Gresik tidak mengalihfungsikan Alun-alun Gresik, melainkan merevitalisasi agar fungsinya lebih optimal. Alun-alun masih tetap ada, namun lebih ditata agar lebih Indah dan representatif dengan keadaan saat ini. Ada jalan melingkar bersusun dengan pagar di kanan kirinya. Ada air mancur di tengah, ada berbagai fasilitas olahraga dan bermain keluarga”.*  
(gresiknews.co. Diakses 18/06/2020)

Saat lembaga mengalami krisis, Humas turut menjalankan fungsi korektifnya untuk ikut berperan menyelesaikan persoalan tersebut, terdapat dua konsep fungsi Humas. Pertama, yaitu Fungsi Konstruktif, fungsi yang mendorong Humas untuk proaktif membuat aktivitas ataupun kegiatan-kegiatan yang terencana, dan berkesinambungan yang bermuara pada pembentukan citra dan tercapainya tujuan organisasi, Humas diibaratkan sebagai perata jalan yang berdiri dibelakangnya barisan tujuan dan cita-cita organisasi. Kedua, adalah Fungsi Korektif, fungsi yang mengibaratkan Humas sebagai pemadam kebakaran, yakni ketika sebuah organisasi atau lembaga mengalami permasalahan atau terjadi krisis dengan publiknya, maka Humas harus berperan dalam upaya mengatasi masalah tersebut (Djanaid, 1993).

Humas memiliki tanggung jawab terlibat dalam penanganan dampak dari kebijakan yang

dibuat lembaga, terutama ketika yang terjadi adalah konflik akibat kebijakan yang melibatkan lembaga dengan publiknya. Sebagai pejabat pemerintahan, Humas Pemerintah menjalankan kompetensi dan peran seorang praktisi Humas pada umumnya namun aktivitasnya lebih terikat pada tugas pokok dan fungsi (tupoksi) yang ditentukan sesuai peraturan lembaga, sehingga Humas pada lembaga pemerintahan lebih terkesan kaku dari pada Humas dilingkungan Korporasi, namun peran dan fungsinya tidak jauh berbeda. (Ruslan, 2007: 20-21) dalam menjalankan kegiatannya Hubungan Masyarakat berperan diantaranya sebagai: Penasihat Ahli, Fasilitator Komunikasi, Fasilitator Proses Pemecahan Masalah, dan Teknisi Komunikasi.

Pemerintah Kabupaten Gresik sendiri memiliki Sekretariat Daerah Bagian Humas dan Protokol yang bertugas dalam praktik *Public Relation*, didalamnya memiliki tiga subbagian dengan tugas pokok masing-masing, yaitu Subbagian Pengaduan Masyarakat yang berfokus pada pelayanan pengaduan masyarakat, Subbagian Humas dan Dokumentasi yang bertugas menjalankan aktivitas *Public Relation*, publikasi, dan dokumentasi kegiatan dilingkungan Pemerintah Kabupaten, serta Subbagian Protokoler yang bertugas dalam mengatur dan menjalankan protokol sebuah acara resmi yang melibatkan pejabat negara, semua subbagian tersebut bertugas sesuai Peraturan Bupati Nomor 43 Tahun 2016.

Pengelolaan konflik sendiri menjadi salah satu kompetensi penting yang harus dimiliki Humas Pemerintahan. Eko Retno Wulandari, dkk (2018 : 498) dalam Agus Rusmana menjelaskan, Salah satu hal penting yang harus dipelajari dan menjadi kompetensi yang dimiliki oleh Humas dilingkungan instansi pemerintah adalah kemampuannya untuk mengelola krisis yang dapat menimbulkan konflik pada publik internal dan masalah yang dihadapi tidak menjadi berlarut-larut dan bertambah parah.

Peran Humas dalam sebuah penanganan konflik sendiri juga pernah diangkat oleh Ujang Rusli Suherli di Tahun 2015, dengan studi kasus konflik pembangunan bandara di Kulonprogo Jogjakarta periode April-Oktober 2014, yang menghasilkan kesimpulan bahwa Humas melakukan sosialisasi dan pemecahan masalah informal dengan melakukan pendekatan-pendekatan yang dikemas dalam bentuk berbagai kegiatan, serta pendekatan legislative dan judicial.

Artinya Humas dalam kasus tersebut berperan aktif dalam keterlibatan di lapangan ketika upaya penanganan konflik dilakukan.

Pada penelitian ini peneliti mengambil studi kasus konflik kebijakan revitalisasi alun-alun dan pembangunan *Islamic Center* Gresik dikarenakan karakteristik konflik yang menyangkut soal kebijakan yang menimbulkan terjadinya perbedaan pemahaman dan kepentingan antara pengampu kebijakan dengan golongan masyarakat. Sehingga peran Humas dalam penanganan konflik tersebut memiliki fokus yang berbeda dengan kasus konflik yang menyangkut soal sengketa kepemilikan lahan untuk menerapkan suatu kebijakan. Selain itu pihak yang bertanggung jawab dan secara langsung menangani konflik revitalisasi adalah Bupati beserta Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang, dan keberadaan Humas disana menjadi elemen pendukung untuk penanganan konflik serta terlaksananya kebijakan.

Pemilihan studi kasus yang memiliki karakteristik berbeda daripada studi kasus yang telah diangkat oleh peneliti lainnya bertujuan untuk menemukan keragaman hasil tentang bagaimana peran sebuah Hubungan Masyarakat disuatu lembaga pemerintahan ketika lembaga tengah menangani sebuah konflik yang diakibatkan oleh kebijakannya, selain itu terdapat perbedaan sudut pandang keilmuan yang digunakan antara penelitian ini dengan penelitian lain yang mengangkat studi kasus serupa yakni konflik kebijakan revitalisasi Alun-alun Gresik, dimana peneliti menggunakan sudut pandang Ilmu Komunikasi dengan tujuan memperoleh hasil yang dapat memperkaya kajian dan wawasan tentang keHumasan, untuk kedepannya dimanfaatkan ketika membangun strategi dalam mendukung lembaga mencapai keberhasilan penerapan sebuah kebijakan agar sesuai dengan cita-cita dan tujuan.

Dari hasil olah data peneliti, dalam rentang 2015 – 2020, selain kebijakan revitalisasi alun-alun Gresik ditahun 2017, kebijakan Pemerintah terkait penataan Alun-alun kota yang menuai polemik juga terjadi pada daerah lain, baik yang melibatkan ataupun yang tidak melibatkan PKL, serta memiliki isu yang hampir serupa dengan konflik revitalisasi alun-alun Gresik, diantaranya :

- 1) Pro kontra pembangunan masjid dalam alun-alun kota Serang Banten, Tahun 2018.
- 2) Polemik keberadaan cagar budaya pada revitalisasi Alun-Alun Kejaksan Kota Cirebon, Tahun 2019.

- 3) PKL terdampak revitalisasi alun-alun kota Tegal menuntut relokasi, Tahun 2020.

Artinya, kebijakan tentang tata ruang yang melibatkan suatu landmark, cagar budaya, ataupun situs bangunan yang menjadi sebuah ikon dan identitas wilayah, seiring waktu akan dikeluarkan untuk tujuan pelestarian dan penataan, bahkan dialih fungsikan sesuai kebutuhan seiring perkembangan zaman, dan agenda kebijakan tersebut akan menjadi perhatian khusus bagi masyarakat, baik yang secara langsung terdampak maupun tidak, maka perlu adanya kajian tentang upaya mengawal kebijakan tersebut, dan Humas sebagai suatu bagian yang memiliki peran dinamis didalam lembaga dan bagi publiknya, menjadi suatu faktor maksimal atau tidaknya upaya pelaksanaan kebijakan tersebut. Oleh karena itu peneliti ingin mengetahui bagaimana peran Humas Pemerintah Kabupaten Gresik dalam upaya dari lembaga untuk menangani konflik akibat kebijakan, untuk mengetahui suatu bentuk keterlibatan Humas dalam penanganan konflik kebijakan tersebut, guna dapat merumuskan saran yang dapat menjadi pertimbangan praktisi Humas dipemerintahan dalam mengawal sebuah kebijakan.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian lebih menekankan pada persoalan kedalaman atau kualitas data, bukan banyaknya (kuantitas) data (Kriyanto, 2001:51). Sumber data utama penelitian kualitatif adalah berupa kata-kata dan tindakan yang bersumber dari narasumber penelitian, dan pada penelitian ini narasumber utama ialah Kepala Subbagian Humas dan Dokumentasi Bagian Humas dan Protokol Kabupaten Gresik, sebagai staff aktif yang turut terlibat dalam peran melaksanakan instruksi pimpinan lembaga pada lingkup tugas serta aktivitas hubungan masyarakat ataupun relasi media ketika menangani konflik ditahun 2017, hingga ketika penelitian ini dilakukan, selain itu juga terdapat staff lain yang dinilai berkaitan untuk menjadi informan penunjang.

Penggalan data wawancara dimulai pada Januari – Maret 2020 di lokasi instansi, dan dilanjutkan melalui komunikasi daring hingga kebutuhan data terpenuhi. Adapun data sekunder berupa dokumentasi tulisan seperti contoh artikel dan *press release* dari Humas, serta dokumentasi berita yang memuat informasi peran dari Bagian

Humas dan Protokol Pemerintah Kabupaten Gresik. Gambar atau dokumentasi terkait kronologi konflik ialah untuk mendukung hasil pengamatan yang peneliti lakukan terhadap perkembangan konflik ketika masih berlangsung ditahun 2017, serta hasil pengamatan aktivitas Bagian Humas dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya untuk mengetahui gambaran pelaksanaan perannya dalam upaya mendukung Pimpinan lembaga ketika menangani konflik. Data yang diperoleh akan dianalisis melalui tahap pengumpulan, reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan akhir setelah uji keabsahan.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Humas ialah bentuk menyeluruh dari komunikasi terencana, baik ke dalam maupun ke luar, antara suatu organisasi terhadap semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian (Jefkins, 1996:8). secara khusus dalam keputusan Menteri Komunikasi dan Informatika tahun 2007 tentang Kode Etik Humas Pemerintahan menyebutkan pada BAB I pasal 1 ayat 6. Humas pemerintah adalah segenap tindakan yang dilakukan oleh suatu instansi dalam usaha membina hubungan yang harmonis dengan khalayak internal dan eksternal guna memperoleh pengertian, kepercayaan, kerja sama, dan dukungan dari khalayak internal dan eksternal dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya. Berdasarkan hasil wawancara, pengamatan serta riset platform digital terkait berita perkembangan konflik yang terjadi, peran Bagian Humas dan Protokol Kabupaten Gresik dalam keterlibatannya pada penanganan konflik yang terjadi adalah sebagai berikut:

#### Peran Humas Dalam Upaya Mendukung Pengampu Kebijakan Menangani Konflik

Humas pemerintah pada umumnya bertugas memberi informasi kepada masyarakat luas baik berupa pemberitahuan, kampanye atau sosialisasi, maupun publikasi kegiatan lembaga pemerintahan, serta menjadi penghubung antara lembaga pemerintah ke masyarakat maupun sebaliknya dari masyarakat ke pimpinan lembaga, sehingga pemerintah dan masyarakat tetap terhubung dan setiap aspeknya menyentuh langsung pada kehidupan masyarakat. Humas menjadi pintu gerbang bagi hubungan antara pemerintah dengan masyarakat secara harmonis dan berkelanjutan (Cutlip, 2009 : 266).

Dari hasil wawancara, pada saat konflik antara Pemerintah Daerah dan FMPCBG berlangsung, Humas Pemkab Gresik lebih banyak menjalankan tugasnya sebagai “penyambung lidah” dari lembaga kepada masyarakat, serta menjalankan fungsi birokrasi pada umumnya sebagai aparatur negara, hal ini dikarenakan tidak ada instruksi khusus dari pimpinan atau Bupati untuk mengambil peran tertentu dalam penanganan konflik. Pada beberapa kasus konflik, suatu manajemen lembaga akan membentuk unit khusus dalam menangani konflik, seperti tim khusus ataupun pusat krisis (*Crisis Center*) untuk mencegah konflik semakin parah atau meluas, dimana Humas akan menjadi bagian dari unit tersebut untuk menjalankan tugas khusus penanganan konflik, namun hal itu tidak dilakukan pada penanganan kasus konflik yang terjadi antara Pemerintah Kabupaten Gresik dengan masyarakat penentang kebijakan, Bupati selaku pengampu kebijakan turun langsung menangani konflik dengan melibatkan dinas terkait sesuai tanggung jawab tugasnya, yaitu Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang serta Diskoperindag, sehingga Humas tetap pada tugas pokok dan fungsinya.

Fokus utama Bagian Humas waktu itu adalah mengedukasi masyarakat terkait kebijakan yang dicanangkan, serta mempertahankan citra dengan memberi penjelasan dari isu yang beredar, selain juga tugas pokok dan fungsi aparatur negara sesuai Peraturan Bupati yang berlaku. Upaya Humas dalam memberikan pemahaman terkait maksud dan tujuan dari kebijakan, bahkan sejak jauh hari sebelum sosialisasi resmi, dengan membuat artikel yang berjudul “Pembangunan *Islamic Center* Untuk Pertahankan Kearifan Budaya Lokal”, dan mengirimkannya pada jurnalis media massa di Kota Gresik agar dimuat dalam berita cetak maupun online mereka Desember 2016, serta media publikasi berita resmi dari Pemkab melalui platform gresikkab.go.id. Tujuannya selain sebagai (*softselling*) pelaksanaan kebijakan, juga untuk mengetahui respons atau opini masyarakat.

Dalam tugasnya terkait hal manajerial dan pengambilan keputusan yang berhubungan dengan pengelolaan konflik, Bagian Humas Pemkab Gresik cenderung bertindak hanya sebagai pendukung atau membantu *Top Management* dalam hal ini Bupati selaku pengambil keputusan dan pemberi perintah. Secara lebih rinci, kontribusi Humas Pemerintah dalam sebuah upaya penanganan konflik kebijakan pada studi kasus Konflik akibat Kebijakan

Revitalisasi Alun-alun dan Pembangunan *Islamic Center* di Kota Gresik, peneliti sampaikan sebagai berikut:

#### A. Penasihat Ahli

Seorang pakar *Public Relations* dapat membantu mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan antara lembaga dengan publiknya (*public relationship*) (Ruslan, 2007).

Pada praktiknya, ketika kondisi normal Kepala Bagian Humas menjadi pihak yang dapat memberi saran dalam sebuah diskusi terkait pelaksanaan sebuah kegiatan, atau keperluan lain yang berhubungan antara lembaga dengan publiknya, serta pemberi pilihan solusi dari persoalan yang dihadapi. Saat fase konfrontasi konflik, Bagian Humas Pemerintah Kabupaten Gresik memberi informasi dan saran yang dibutuhkan kepada Bupati dalam mengambil keputusan, tanpa terlibat lebih jauh dalam tindakan eksekusi. Humas memberitahu pimpinan siapa saja pihak yang kontra dengan kebijakan, dan melengkapi informasi lainnya yang berasal dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang terlibat. “... hanya memberikan masukan bahwa yang demo itu siapa dan darimana, serta tujuannya apa.., sebagai pertimbangan pengambil kebijakan (Bupati), itupun tidak semua dari bagian Humas, namun juga semua OPD terkait.”

Bagian Humas dan Protokol tidak secara proaktif menjadi konsultan strategi pengelolaan konflik atau penasihat bagi pengambil keputusan, namun perannya dalam memberikan informasi dan penyedia opsi solusi persoalan tertentu yang menyangkut konflik tetap dibutuhkan pada diskusi sebagai bahan pertimbangan mengambil keputusan, sebab konflik yang terjadi ditangani langsung oleh Bupati dan dinas terkait.

#### B. Teknisi Komunikasi

Humas menjadi *journalist in resident*, peran ini berbeda dari tiga peran sebelumnya yang terikat pada proses manajemen, dalam hal ini Humas yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi (Ruslan, 2007). Pada periode konflik, peranan ini adalah yang utama dilakukan Humas Pemkab Gresik melalui subbagian Humas dan Dokumentasi, Humas memproduksi publikasi (*press release*) baik berupa reportase kegiatan ataupun informasi yang bertujuan untuk memberikan penerangan kepada masyarakat terkait suatu isu atau tudingan.

Peran sebagai teknisi komunikasi lebih diutamakan karena pihak yang menentang kebijakan memiliki pemahaman berbeda dari tujuan pengampu kebijakan, hal ini diketahui dari berbagai media yang memuat argumentasi antara dua belah pihak yang berlawanan terkait dampak dan tujuan dari revitalisasi tersebut, spanduk, serta media protes yang disampaikan secara langsung dalam unjuk rasa, sehingga edukasi masyarakat terkait kebijakan diperlukan untuk mengurangi kuantitas pihak kontra kebijakan sehingga konflik mereda. Tujuan lainnya ialah mengimbangi pembentukan opini dari penyebaran informasi pihak kontra kebijakan guna mendukung upaya pengampu kebijakan dalam menangani konflik serta meringankan fase pemulihan citra lembaga jika mengalami krisis.

#### C. Monitoring Isu

Guna menunjang peran penasihat ahli yang sekaligus sebagai penyedia informasi dalam lembaga, serta mengetahui keinginan publiknya, Humas melakukan pemantauan atau analisis isu publik, baik yang berkaitan dengan konflik maupun yang tidak, tujuannya ialah memetakan opini publik dan perkembangan kondisi konflik usai sebuah strategi penanganan dilakukan. Dalam melaksanakan pemantauan isu tersebut Humas menggunakan beberapa cara:

1. Klipping koran dan pemantauan media berita lainnya (media monitoring)
2. Topik diskusi di media sosial
3. Transaksi informasi melalui relasi dengan stakeholder

Hasil rekapitulasi berita dan informasi yang didapat, selanjutnya di analisis dari segi isi yang meliputi posisi lembaga pada berita tersebut, tonase (gaya penekanan pada tulisan), serta skala isu tersebut apakah mengancam citra lembaga atau tidak (Maulida, 2020:168). Pada kasus yang memerlukan penanganan Humas dapat melakukan diskusi perumusan isi pesan yang perlu disampaikan serta tindakan yang diperlukan, untuk dimuat dalam berita atau publikasi tandingan ataupun klarifikasi.

#### Implementasi Peran Teknisi Komunikasi Humas Pada Fase Konflik

Penerapan peran Humas sebagai teknisi komunikasi dalam mendukung upaya penanganan konflik peneliti rangkum dalam tiga fase konflik, yaitu:

### 1. Fase Prakonflik

Publikasi melalui media massa tentang rencana revitalisasi Alun-alun dan pembangunan *Islamic Center* tercatat dilakukan sejak Desember 2016, dilakukan oleh Humas dengan menulis *Press Release* lalu dipublikasikan ke wartawan media massa di kota Gresik untuk dimuat dalam koran cetak ataupun online selain diterbitkan melalui situs resmi [gresikkab.go.id](http://gresikkab.go.id), bertujuan mendukung sosialisasi secara lisan oleh Bupati diberbagai kesempatan ketika menjalankan kegiatan bersama masyarakat. Sejak di canangkan sebagai program unggulan Sambari Halim Radianto dan Moch. Qosim hingga tahap publikasi awal tidak ada kritik ataupun protes dari masyarakat terhadap program tersebut, wacana tersebut selanjutnya direalisasikan dalam RPJMD, sehingga berlanjut pada tahap selanjutnya untuk melakukan sosialisasi resmi pada 16 Maret 2017 dengan pemaparan desain proyek serta anggaran, bertempat di ruang rapat Putri Mijil Komplek Pendopo Bupati Gresik.

Sosialisasi tersebut menghadirkan sejumlah kiyai, beberapa anggota DPRD Gresik, tokoh pemuka Agama di Kota Gresik, perwakilan organisasi masyarakat, budayawan, serta Ketua MUI Kabupaten Gresik. Munculnya pihak kontra kebijakan justru baru terlihat setelah sosialisasi resmi tersebut dilaksanakan. Hasil dari sosialisasi pada hari itu mayoritas undangan yang hadir menyetujui rencana proyek tersebut, sedangkan dari pihak budayawan serta pemerhati cagar budaya cenderung menolak.

Humas selanjutnya menyampaikan hasil sosialisasi tersebut dalam publikasi atau berita ringan (*softnews*) yang menyatakan tentang dukungan dari tokoh masyarakat.

*“KYAI DAN MASYARAKAT Mendukung Berdirinya Kawasan Religi Islamic Centre Gresik*

*(16 Maret 2017)*

*Sejumlah Kyai, Anggota Dewan, Tokoh Masyarakat, Budayawan mendukung berdirinya Kawasan Religi Islamic Center di alun-alun kota Gresik. Pernyataan mendukung ini disampaikan saat sosialisasi yang berlangsung di Ruang Rapat Puteri Mijil kompleks Pendopo Bupati Gresik, Kamis (16/3).”*

([gresikkab.go.id](http://gresikkab.go.id). Diakses 27/10/2020)

Publikasi tersebut selain dimuat dalam *website* pemerintahan, juga pada media massa online maupun cetak, diantaranya Bangsa Online, Bhirawa Online, dan Info jatim, selain sebagai

bentuk sosialisasi juga sebagai bentuk kampanye persuasi untuk mengajak masyarakat ikut mendukung realisasi kebijakan tersebut.

### 2. Fase Konfrontasi

Bersamaan dengan pembukaan lelang proyek oleh Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang (DPUTR) pada 9 April 2017, Dinas Koperasi, Usaha Mikro dan Perindustrian Perdagangan Kota Gresik (Diskoperindag) juga menyampaikan kabar rencana relokasi pada Pedagang Kaki Lima (PKL) Binaannya dilokasi Alun-alun Gresik ke Jl. Notoprayitno dan Jl. Kapten Dulasim, namun hingga bulan Juli 2017 mendekati dimulainya proyek, PKL belum mendapat kabar yang jelas dari Dinas terkait mengenai proses relokasi, status tempat, izin dan penataan dilokasi baru tersebut, dari hal itu PKL merasa nasibnya terkatung-katung sehingga turut tergabung dalam pihak yang merasa dirugikan dalam pelaksanaan proyek Revitalisasi Alun-alun.

Humas sendiri memantau perkembangan yang terjadi dan menyampaikannya kepada pimpinan untuk dibahas secara internal, hal ini sesuai menurut (Rachmadi, 1992), salah satu tugas Humas Pemerintah ialah memonitor pendapat umum tentang kebijakan pemerintah, selanjutnya menyampaikan tanggapan masyarakat tersebut dalam bentuk umpan balik kepada pimpinan instansi pemerintah yang bersangkutan sebagai input.

Pada Juli 2017 sejumlah agenda kegiatan digelar oleh FMPCB Gresik sebagai bentuk aksi penolakan terhadap revitalisasi Alun-alun dan pembangunan *Islamic Center*, agenda kegiatan tersebut dimuat dalam surat permohonan izin dengan nomor 001/FMPCB/07/2017 yang ditujukan kepada Polres Gresik terkait pelaksanaan kegiatan dengan jadwal sebagai berikut :

- 1) Kamis, 13-07-2017. Pemasangan Tenda Perjuangan bertempat di Alun-alun Gresik.
- 2) Jumat, 14-07-2017. Penggalangan Tanda Tangan bertempat di Alun-alun Gresik.
- 3) Sabtu, 15-07-2017. Panggung Kerakyatan bertempat di Alun-alun Gresik.
- 4) Minggu, 16-07-2017. *Car Free Day* bertempat di Alun-alun Gresik.
- 5) Senin, 17-07-2017. Aksi Massa (Turun Jalan) bertempat di Kantor DPRD Gresik - Kantor Pemda Gresik.

Senin 17 Juli 2017, perwakilan pengunjuk rasa ditemui oleh Wakil Bupati pada awal audiensi,

setelah itu disusul oleh Bupati beserta Humas. Pemda menindaklanjuti tuntutan massa dengan menghentikan sementara pelaksanaan proyek, sebab jika proyek tersebut dihentikan secara total maka ada konsekuensi hukum yang diterima karena kebijakan tersebut telah terikat dengan Peraturan Daerah. Humas menjalankan peran sebagai teknisi komunikasi dalam upaya penanganan konflik, usai demonstrasi Kepala Bagian Humas menjadi juru bicara kabupaten untuk media massa dalam menanggapi persoalan yang dipermasalahkan oleh pihak pengunjung rasa, seperti menanggapi isu soal perubahan fungsi Alun-alun, ataupun tuduhan proyek tersebut dilakukan tergesa-gesa, menyampaikan pesan dari Bupati terkait kejelasan proses relokasi PKL, serta kembali mempromosikan tujuan dari pihak pemerintah pada kebijakan tersebut.

Pada fase ini Pemkab Gresik lalu melaksanakan strategi mediasi dengan negosiasi bersama pihak masyarakat dalam musyawarah yang diadakan pada 20 Juli 2017, pendekatan legislatif juga berlangsung karena selain bersama pihak FMPCBG dan tokoh masyarakat yang hadir pada sosialisasi sebelumnya, terdapat anggota DPRD yang juga hadir sebagai penengah dan penguat hasil kesepakatan bersama dari musyawarah tersebut, dan 4 kesepakatan hasil dari musyawarah tersebut sebagai berikut:

- 1) Revitalisasi Alun-alun tetap dilanjutkan.
- 2) Redesain rencana bangunan di Alun-alun
- 3) Penataan PKL dilakukan terlebih dahulu.
- 4) Dibentuk tim pemantau pelaksanaan.

Untuk memaksimalkan strategi tersebut agar mampu memberikan pengertian pada pihak masyarakat lainnya, Humas kembali membuat publikasi untuk menyampaikan hasil tersebut pada masyarakat, agar pihak kontra kebijakan tidak semakin bertambah, sebab telah menerima informasi cukup terkait apa yang menjadi penyebab konflik, sehingga konflik tidak semakin luas. Pada publikasi tersebut juga dilengkapi beberapa dokumentasi, dan gambar hasil redesain sesuai keinginan dari Ta'mir Masjid Jami' Gresik untuk menghilangkan jalan penghubung *joging track* lantai 2 Alun-alun dengan Masjid, sebagai bentuk transparansi. Publikasi tersebut selain menjadi alat persuasi untuk mendukung hasil musyawarah juga untuk mempertahankan citra lembaga dengan menetralsir isu atau pemberitaan berkonotasi negatif yang diarahkan ke lembaga.

### 3. Fase Krisis dan Penyelesaian

Setelah dalam satu bulan pasca musyawarah, masyarakat menilai Pemda tidak bersungguh-sungguh menjalankan hasil dari musyawarah sebelumnya dan melakukan kebohongan. Pada 5 September 2017 kembali melakukan unjuk rasa menuntut realisasi atau pelaksanaan hasil dari musyawarah pada Bulan Maret sebelumnya. Usai menggelar unjuk rasa di depan kantor DPRD, massa melanjutkan aksi ke Pemerintah Kabupaten, siang itu terjadi kericuhan hingga pagar gerbang masuk Pemkab roboh dan demonstran sampai ke halaman kantor Bupati, massa juga membakar ban bekas di kawasan Pemkab Gresik hingga membuat petugas pemadam kebakaran turun tangan, beberapa demonstran ditangkap dengan tuduhan merusak fasilitas, penganiayaan, serta pelanggaran izin ketertiban kegiatan unjuk rasa.

(Fisher, 2001) Pada fase krisis dimana ketegangan dan kekerasan tak lagi bisa diindari. Komunikasi normal di antara kedua pihak kemungkinan putus. Pernyataan-pernyataan umum yang muncul dari kedua belah pihak cenderung menuduh dan menentang pihak lainnya. Pemkab melakukan strategi *Extra Legal Approach* melalui Satpol PP untuk mengatasi kericuhan. Pemerintah Daerah selanjutnya melakukan Ajudikasi melalui pengadilan Kejaksaan Negeri Gresik antara pihak demonstran dengan Satpol PP dan korban penganiayaan sebagai bentuk penyelesaian pertikaian dan konflik (Novianda, 2019). Yang pada akhirnya menjadi langkah *win-lose solution*.

Terhitung sejak proses relokasi 44 PKL dalam Alun-alun telah dilaksanakan 24 Juli 2017, Pemerintah Daerah terkesan melakukan *Avoidance* terhadap bentuk konfrontasi lanjutan, pihak pengampu kebijakan cenderung tidak ingin memperpanjang konflik dan berharap konflik selesai dengan sendirinya karena telah kesepakatan antara Pemda dan FMPCBG dari musyawarah sebelumnya, namun hal itu justru diartikan sebagai pengabaian pada kepentingan masyarakat dan terjadilah fase krisis tersebut. Humas pada akhirnya menyesuaikan sikap dari pengampu kebijakan dengan berfokus pada monitoring isu melalui media massa untuk mengantisipasi terjadinya krisis citra bagi lembaga, dan tidak mengambil sikap intervensi apapun pada penanganan, sebab proses penanganan di fase krisis tersebut oleh Kepolisian serta Kejaksaan Negeri, aktivitas publikasi pun kembali pada bentuk reportase kegiatan Pemerintahan.

## **Strategi Humas Mengawal Penanganan Konflik Melalui Publikasi**

Humas yang ditunjuk sebagai penyambung lidah lembaga kepada masyarakat umum, serta bertugas dalam aktivitas media relasi, ia memaksimalkan aktivitasnya dengan menerapkan strategi merancang pesan dalam bentuk berita (Ruslan, 2007) yaitu:

### **1. Strategi Publikasi**

Strategi ini memanfaatkan beberapa saluran pemberitaan atau media komunikasi massa sekaligus, dengan tujuan memperluas jangkauan pesan. Humas Pemkab Gresik dalam praktiknya membuat sebuah berita atau *press release* memuat informasi yang perlu disampaikan dari pemerintah daerah terkait konflik, baik berupa tanggapan dari pihak pemerintah terkait tuduhan atau isu, edukasi tentang kebijakan, ataupun sebuah reportase dari suatu kegiatan, kemudian berita tersebut secara masif di sebar melalui beberapa metode berikut:

- 1) Menggunakan website resmi pemerintah daerah gresikkab.go.id.
- 2) Memublikasikan berita tersebut kepada pers media massa agar diterbitkan menjadi berita dimedia cetak maupun online mereka.
- 3) Kontrak kerja sama publikasi dengan media massa (advertorial).

Tujuannya ialah memperbesar peluang seluruh masyarakat memperoleh informasi aktual, serta mendukung efektivitas publikasi lisan yang dilakukan Bupati atau Wakilnya ketika berada dalam suatu kegiatan bersama masyarakat, salah satunya pada kirab budaya HUT Pemkab Gresik ke 43 Tahun 2017. Humas berupaya memberikan pemahaman secara efektif efisien dan memiliki kredibilitas kepada masyarakat baik pihak kontra maupun netral.

### **2. Strategi argumentasi**

Membuat berita tandingan atau respons mengenai sejumlah isu yang menyerang Pemerintah Kabupaten Gresik untuk melakukan konfirmasi kebenaran dan mengimbangi pemberitaan negatif.

Ketika Pemerintah Kabupaten mendapat serangan isu dari pihak tertentu, Kepala Bagian Humas dan Protokol akan berkoordinasi dengan Bupati serta Subbagian Humas dan Dokumentasi untuk mendiskusikan apakah isu tersebut perlu direspons, serta merancang pesan dan membuat publikasi, bahkan *pers conference* jika dinilai perlu

untuk menangani isu tersebut. Argumentasi yang disampaikan lebih berupa strategi defensif dengan memberikan penerangan atau klarifikasi dari sebuah isu atau tuduhan, daripada strategi ofensif yang menekankan pada serangan balik pada pihak lawan.

Dalam periode konflik akibat kebijakan Revitalisasi Alun-alun dan pembangunan *Islamic Center* tersebut, upaya Humas dalam melakukan strategi argumentasi yakni membuat berita tandingan terhadap pemberitaan yang dinilai menyerang Pemerintah Kabupaten terkait kebijakan. Humas membuat sebuah berita yang bertujuan untuk mengimbangi pemberitaan negatif, dengan memberikan kejelasan informasi ataupun melakukan strategi pembelaan dengan memberikan kajian yang dapat diterima masyarakat terkait apa yang dituduhkan dalam suatu berita.

Tujuannya untuk menumbuhkan sudut pandang objektif dari masyarakat dalam menilai perkembangan informasi dari konflik yang beredar di media massa maupun media sosial. Selain dengan memproduksi berita sendiri, pihak Humas juga menjadi juru bicara dari Kabupaten untuk menjawab, mengklarifikasi, menanggapi dan melayani keperluan pers dalam mencari informasi. Pada kasus konflik, Humas menjadi narasumber dalam beberapa pemberitaan media massa untuk menyampaikan pesan dari lembaga dalam menanggapi poin-poin yang menjadi sorotan pihak kontra kebijakan pada periode konflik.

Strategi ini terlihat menonjol digunakan pada fase konfrontasi dimana Kepala Bagian Humas dan Protokol memberikan tanggapan terkait asumsi perubahan fungsi dan nilai historis alun-alun akibat kebijakan tersebut, serta menjawab persoalan berkaitan proses pelaksanaan kebijakan yang dinilai terlalu memaksakan dengan menjelaskan kembali proses bagaimana revitalisasi alun-alun dan pembangunan *islamic center* tersebut dirumuskan.

### **3. Strategi Persuasi**

Penggalangan dukungan terhadap pelaksanaan kebijakan menggunakan suatu pendekatan yang dilakukan melalui berita yang disajikan. Beberapa yang dilakukan Humas Pemkab Gresik untuk mencoba mengajak masyarakat berpartisipasi pada pelaksanaan kebijakan tersebut diantaranya, *softselling* dengan desain proyek alun-alun yang memiliki kesan modern dan artistik, penjabaran tujuan kebijakan

yang rasional tentang melestarikan identitas daerah serta kearifan lokal, dan dampak positif yang diinginkan dalam bidang pariwisata. tujuannya ialah membangun kesadaran bahwa tidak ada upaya dari Pemda untuk merubah atau mengurangi nilai budaya dan sejarah pada Alun-alun Gresik melalui kebijakan tersebut, namun justru berupaya menata sekaligus melestarikan dan modernisasi kawasan tersebut agar dapat bersaing dengan kota lain.

Dari itu Humas Pemkab berupaya membangun kedekatan hubungan beralaskan nilai latarbelakang dari publiknya, yang diharapkan dapat memersuasi dan menumbuhkan kepercayaan serta dukungan masyarakat terutama pemerhati cagar budaya kepada Pemerintah Kabupaten Gresik, namun tetap dengan memiliki pemahaman yang cukup akan informasi yang diproduksi oleh Humas.

#### 4. Strategi Citra

Citra adalah kesan, perasaan, gambaran diri publik terhadap perusahaan: kesan yang dengan sengaja diciptakan dari suatu obyek, orang atau organisasi (Ardianto, 2004:112). Humas berupaya membangun citra yang baik dengan menunjukkan kesan positif dan kredibilitas pengampu kebijakan, seperti kepedulian dengan tuntutan pihak kontra kebijakan, melakukan keterbukaan informasi, mendengar dan menyanggupi tuntutan demonstran melalui proses pendekatan yang baik terhadap pihak yang kontra dengan kebijakan.

Humas Pemkab Gresik melaksanakan aktivitas tersebut dengan memproduksi berita atau *press release* (publikasi), serta melalui kerja sama dengan media massa (*media relation*) berlandaskan prinsip kerja yang saling menghormati kepentingan satu sama lain. Melalui aktivitas media relasi dan publikasi, menjadi upaya memaksimalkan publikasi berita positif dan menekan pemberitaan negatif, sehingga citra lembaga dapat terjaga serta masyarakat dapat memahami dimana mewujudkan kebijakan tersebut adalah untuk kepentingan bersama, juga dapat membangun pengertian pada pihak masyarakat yang netral untuk turut mendukung lembaga.

#### Metode Evaluasi Kinerja Publikasi Humas Pemkab Gresik

Pelayanan teknis komunikasi dalam bentuk publikasi merupakan suatu bentuk pelaksanaan dari tugas pokok dan fungsi, Humas sebagai penyedia informasi bagi masyarakat memiliki standar

capaian dalam menyelenggarakan kegiatan publikasi agar tetap terarah dan dapat memenuhi tanggungjawabnya kepada lembaga maupun memenuhi kebutuhan dari publiknya akan informasi. Suatu bentuk evaluasi atau penilaian kinerja diperlukan untuk mengukur, menguji, menilai dan menyimpulkan sejauh mana keberhasilan sebuah kinerja dilaksanakan, serta biasanya beracuan pada target atau indikator khusus yang ditentukan diawal rencana pelaksanaan. Evaluasi aktivitas publikasi Humas tidak hanya bergantung pada terpenuhinya sebuah target nominal, namun juga sejauh apa publikasi tersebut dapat mencapai dan berpengaruh pada masyarakat, dan berikut beberapa metode evaluasi yang dilakukan Humas Pemerintah Kabupaten Gresik dalam melakukan evaluasi:

##### 1. Analisis Berita

Analisis berita utamanya dilakukan dengan melakukan klipping media cetak koran, dengan menganalisis topik berita khususnya yang berhubungan dengan Pemerintah Daerah. Dari analisis berita Humas juga menilai sejauh mana perkembangan isu yang ditangani. Klipping koran juga menjadi cara meninjau (*monitoring*) publikasi Humas yang terbit dimedia cetak. Analisis pemberitaan pada media cetak perlu dilakukan untuk mengetahui pemberitaan institusi di media massa, Humas memiliki fungsi untuk menganalisis pemberitaan media baik yang positif, netral, maupun negatif, dimana hal tersebut akan berdampak pada reputasi institusi (Gunawan, 2020)

##### 2. Jumlah berita yang diproduksi Humas dan persentase publikasi media cetak

Evaluasi menggunakan tolok ukur dan capaian target produk publikasi, seperti jumlah produksi berita atau *press release* dalam jangka waktu triwulan, serta persentase berita tersebut dimuat media cetak. Kegiatan ini berhubungan dengan penerapan pagu anggaran yang digunakan untuk kontrak kerja sama dengan media massa terkait penerbitan publikasi bersifat advertorial pemerintahan, seperti promosi kegiatan atau acara, dan iklan kolom seperti ucapan Kepala Daerah pada hari perayaan tertentu, metode evaluasi ini dilakukan berdasarkan indikator yang di buat dalam rencana kerja dan rencana aksi dari unit pemerintahan.

### 3. Capaian publikasi menjangkau sasaran

Humas biasanya memperoleh data data tersebut berupa rekapitulasi pembaca dari media massa yang sudah menjalin kerja sama, dari data tersebut Humas menilai efektivitas publikasi berita melalui suatu media massa. Keberhasilan dari suatu program dapat diukur dari publikasi yang optimal, mulai dari kesesuaian target khalayak yang diinginkan, isi pemberitaan, pendapat umum, serta kebijakan yang berkaitan dengan kepentingan publik (Friedel, 2020:188).

Evaluasi selanjutnya dilakukan dalam sebuah rapat internal yang membahas tentang sejauh mana perkembangan publikasi dan pemberitaan oleh Humas, dan hasilnya akan dibahas dalam sebuah rapat paripurna, oleh karena publikasi Humas merupakan wujud kinerja serta berisi pesan tentang kebijakan, program, dan sosialisai dari pemerintah, maka rapat evaluasi selain sebagai bentuk tanggungjawab pelaksanaan tugas sebagai aparatur negara, juga untuk menjaga terlaksananya kinerja Humas yang baik dalam memenuhi kebutuhan lembaga dan publiknya dibidang informasi dan komunikasi. Humas memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat sesuai dengan keyakinan profesi dan standar yang ditetapkan agar pelayanan informasi dapat memiliki nilai serta memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat (Andhara, 2019).

#### Kondisi Citra Lembaga

Citra lembaga yang baik merupakan tujuan dari segala bentuk aktivitas Humas, bentuk citra itu sendiri tidak dapat di lihat dalam wujud nyata serta diukur dengan cara matematis, namun tetap dapat dirasakan dari hasil penilaian baik atau buruknya citra berupa indikator penerimaan dan tanggapan positif dan negatif publik pada lembaga (Tatang, 2015). Selama fase prakonflik – krisis, peneliti menilai citra Pemerintah Daerah berada pada kondisi yang tidak terlalu terpuruk dikarenakan sinergi proses penanganan konflik oleh pengampu kebijakan dengan aktivitas publikasi oleh Humas sudah cukup baik, serta dari pihak masyarakat sendiri tidak sedikit yang ikut mendukung kebijakan untuk merevitalisasi alun-alun, meskipun rencana awal pembangunan islamic center ditengah alun-alun menjadi keberatan tersendiri, namun ketika rencana pembangunan *islamic center* diganti ke bekas gedung Dipendukcapil masyarakat pro kebijakan antusias menyampaikan informasi tersebut dalam diskusi di grup media sosial. Secara

tidak langsung publikasi informasi dari Humas menyediakan bahan argumentasi bagi pendukung kebijakan ketika berselisih pendapat dengan pihak kontra, sehingga turut membantu Humas dalam mencapai tujuannya yaitu mengedukasi masyarakat terkait kebijakan yang dicanangkan.

Kondisi citra lembaga justru mengalami keterpurukan pada pascakonflik yakni selama periode tertundanya penyelesaian proyek revitalisasi sekitar satu tahun, lembaga dinilai masyarakat tidak becus, proyek bermasalah, bahkan kepercayaan publik dapat dikatakan menurun, namun akhirnya kembali membaik ketika proyek tersebut selesai dan diresmikan, dilihat dari antusiasme masyarakat pada peresmian wajah baru alun-alun Gresik yang bersamaan dengan HUT Kabupaten Gresik-46.

#### KESIMPULAN

Humas Pemerintah Kabupaten Gresik dalam perannya terlibat pada pengelolaan konflik tersebut lebih banyak bertugas sebagai “penyambung lidah” atau perantara pesan dari lembaga kepada masyarakat, serta mewujudkannya sebagai bentuk peran Humas Pemerintah dalam sebuah manajemen. Satu peran utama yang relevan dengan tugas sebagai “penyambung lidah” lembaga ialah berperan sebagai teknisi komunikasi (*journalist in resident*). Humas juga menerapkan strategi merancang pesan dalam bentuk berita pada peran tersebut, yaitu Strategi Publikasi, Strategi Argumentasi, Strategi Persuasi, dan Strategi Citra, guna mendukung upaya pimpinan lembaga dalam menangani konflik, serta mempertahankan citra lembaga dimata publiknya.

Tujuan utama dari semua strategi tersebut adalah, mengedukasi masyarakat terkait kebijakan yang sudah dicanangkan agar konflik tidak terjadi berlarut-larut, serta mencegah lembaga mengalami krisis citra yang mengakibatkan terganggunya kinerja atau menghambat upaya penanganan konflik tersebut, sebab pada periode konflik citra suatu lembaga rentan mengalami krisis yang dapat mengurangi kepercayaan masyarakat pada lembaga, dan mengakibatkan gagalnya kebijakan tersebut dilaksanakan. Adapun peran yang berhubungan dengan faktor manajerial dan pengambilan keputusan, Humas hanya sebagai pendukung dan pelaksana perintah Bupati, sehingga peran Humas dalam bentuk manajerial terkait penanganan konflik cenderung pasif.

Upaya Humas Pemerintah Kabupaten Gresik dalam mendukung penanganan konflik oleh pengampu kebijakan dengan menjalankan peran utama sebagai teknisi komunikasi cukup berhasil karena adanya kesadaran masyarakat terkait informasi yang diberikan Humas dalam bentuk publikasi berita. Hasil pengamatan peneliti, pada fase konfrontasi Bulan Juli 2017, informasi yang bersumber dari Humas dalam media massa yang berhubungan dengan alih fungsi alun-alun dan pembangunan islamic center cukup mendominasi, namun setelah itu hingga fase krisis terjadi peran sebagai teknisi komunikasi penanganan konflik hampir tidak terlihat, sebab Humas menyesuaikan dengan langkah yang diambil pengampu kebijakan.

Faktor penting lain yang peneliti nilai kurang maksimal dari Humas ialah sosialisasi kebijakan dan antisipasi konflik, metode sosialisasi dari pemerintah daerah yang digunakan diantaranya: melalui publikasi lisan dalam kegiatan Bupati, melalui media massa, serta melalui *opinion leader* dari kelompok masyarakat, akan tetapi semua itu tentu tidak serta merta dapat memastikan bahwa seluruh publik mendapat suplai informasi yang dibutuhkan, maka perlu metode penyampaian pesan yang lebih menjangkau lapisan bawah, semisal sebagai teknisi komunikasi yang berfokus pada publikasi, Humas dapat berinisiatif memasang spanduk revitalisasi di lokasi Alun-alun pada waktu berdekatan setelah sosialisasi resmi, sehingga para pengunjung alun-alun ataupun masyarakat sekitarnya dapat lebih memahami rencana yang dilakukan pemerintah daerah, pemasangan spanduk mengenai revitalisasi sendiri dilakukan Dinas PUTR setelah konfrontasi terjadi, sehingga menurut peneliti cukup terlambat jika sebagai upaya sosialisasi.

Besar atau kecilnya peran Humas Pemerintah dalam penanganan sebuah konflik, pada akhirnya bergantung kepada bagaimana pimpinan lembaga memfungsikan Humas. Meskipun secara kompetensi Humas memadai untuk melakukan strategi dan tindakan (eksekusi) untuk menangani konflik, di lingkungan pemerintahan, kerja dari Humas tetap terikat pada peraturan dan bergantung pada instruksi pimpinan lembaga, seperti pada studi kasus Konflik Antara Pemerintah Daerah Dan Masyarakat Terkait Pembangunan *Islamic Center* dan Revitalisasi Alun-alun Kota Gresik, dimana Humas Pemerintah sebatas berperan untuk mendukung pimpinan lembaga dalam menangani konflik melalui peran sebagai teknisi komunikasi

untuk mengedukasi publiknya terkait kebijakan, serta untuk mempertahankan citra dari lembaga.

#### SARAN

Ada beberapa saran yang peneliti dapat sampaikan dengan harapan bermanfaat untuk aktivitas Humas kedepannya dalam upaya mengawal kebijakan dan ikut berperan dalam mendukung penanganan konflik, diantaranya sebagai berikut:

1. Sebagai teknisi komunikasi, Humas dapat memaksimalkan peran tersebut dengan memanfaatkan alat seperti media sosial sebagai pendukung aktivitasnya, dan Humas hadir membangun interaktivitas antara lembaga pemerintah dengan masyarakat untuk lebih tercipta kedekatan antara keduanya, dengan kondisi tersebut maka akan lebih memudahkan upaya sosialisasi kebijakan mencapai tiap lapisan publik, antisipasi konflik, serta pemulihan citra.
2. Sebagai teknisi komunikasi posisi Humas juga erat kaitannya dengan aktivitas media relasi, maka dalam upaya mencegah, Humas dapat menyelenggarakan konferensi pers untuk menanggapi isu negatif yang beredar terkait kebijakan, sehingga lembaga dapat memenangkan opini publik diawal prakonflik agar tidak sampai terjadi konsentrasi massa hingga berlanjut pada konfrontasi.
3. Penelitian ini masih jauh dari sempurna, bagi peneliti selanjutnya dapat mengembangkan teori yang digunakan serta mengambil studi kasus konflik akibat kebijakan pemerintah dengan karakteristik yang lebih beragam untuk menghasilkan suatu hasil yang dapat dipertimbangkan dalam membuat bentuk ideal peran Humas Pemerintah dalam penanganan konflik serta mengawal kebijakan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Elvinaro, dan Soemirat Soleh. 2004. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom G. M. 2000. *Effective Public Relations*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Djanalis, Djanaid. 1993. *Public Relations Teori dan Praktik*. Malang: Indopurels.
- F. Rachmadi. 1992. *Public Relations*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Fisher, Simon, dkk. 2001: *Mengelola Konflik Keterampilan Dan Strategi Untuk Bertindak*. Jakarta: The British Council, Zed Books.

- Jefkins, Frank. 1996. *Public Relations*. Jakarta: Erlangga Indonesia.
- Kriyanto, Rachmat. 2007. *Teknik Praktis Riset komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Novri, Susan. 2010. *Pengantar Sosiologi Konflik dan Isu-isu Konflik Kontemporer*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Ruslan, Rosady. 2007. *Manajemen Public Relations, Media Komunikasi Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Winardi. (1994). *Manajemen Konflik : Perubahan dan Pengembangan*. Bandung: Mandar Maju.
- Wulandari, dkk. 2018. *The Future of Organizational Communication in Industrial Era 4.0*. Sumedang: Universitas Padjajaran.

### Skripsi dan Artikel

- Andhara, Rila Suci. 2019. *Peran Humas Dalam Mempublikasikan Kegiatan Pemerintahan Melalui Media Sosial Facebook Di Sekretariat Daerah Kabupaten Kampar*. Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Azzahra, Nofianda Fatimah. 2019. *Konflik Pemanfaatan Ruang Publik Kota (Studi pada Konflik Pemerintah Daerah dengan Masyarakat terhadap Perubahan Kawasan Alun-alun Kota menjadi Islamic Center di Kabupaten Gresik)*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.
- Friedel, S. L., dan Friedel, T. (2020). Program Kliping Media Sebagai Kegiatan Media Monitoring Divisi Humas Di Pt Perusahaan Listrik Negara (Pln) Persero Distribusi Jawa Barat. *JRK (Jurnal Riset Komunikasi)*, 10(2), 188.
- Gunawan, Aditya Ilham, dan Renata Anisa. 2020. "Kegiatan Media Monitoring Humas Pemerintah Kota Cimahi." *Ekspresi Dan Persepsi : Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3(2), 123.
- Irwandi, Endah R. Chotim. 2017. Analisis Konflik Antara Masyarakat, Pemerintah Dan Swasta (Studi Kasus Di Dusun Sungai Samak, Desa Sungai Samak, Kecamatan Badau, Kabupaten Belitung). *JISPO*, 7(2), 25.
- Maulida, Mia Rizqi, dan Tresna Wiwitan. 2020. Aktivitas Media Monitoring Biro Humas Kementerian Perdagangan Republik Indonesia. *Prosiding Hubungan Masyarakat*, 6(2), 168.
- Saputra, Tatang. 2015. *Peran Humas Dalam Mencitrakan Pemerinta Kota Tanggerang*. Jakarta: Universitas Prof. DR. Moestopo (Beragama)
- Suherli, Ujang Rusli. 2015. *Peran Humas dalam Mengelola Konflik (Studi Deskriptif Kualitatif Rencana Pembangunan Bandara Internasional di Kecamatan Temon Kabupaten Kulon Progo Periode April - Oktober 2014)*. Jogjakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.

### Website

- Akmal. 2017. Alun-alun Bukan Cagar Budaya. [www.kabargresik.com/2017/07/14/alun-alun-bukan-cagar-budaya](http://www.kabargresik.com/2017/07/14/alun-alun-bukan-cagar-budaya) (diakses 18 Juni 2021)
- Aris. 2016. Rombak Total Wajah Alun-alun Gresik. [www.jawapos.com/metro/metropolis/08/12/2016/rombak-total-wajah-alun-alun-gresik](http://www.jawapos.com/metro/metropolis/08/12/2016/rombak-total-wajah-alun-alun-gresik) (diakses 15 Desember 2019)
- Hendri, Didik. 2017. Bupati sambari turun tangan atasi pro kontra pembangunan revitalisasi alun-alun gresik. [www.gresiknews.co/bupati-sambari-turun-tangan-atasi-pro-kontra-pembangunan-revitalisasi-alun-alun-gresik](http://www.gresiknews.co/bupati-sambari-turun-tangan-atasi-pro-kontra-pembangunan-revitalisasi-alun-alun-gresik) (diakses 17 Desember 2019)
- Iis. 2016. Pembangunan Islamic Center Untuk Pertahankan Kearifan Budaya Lokal. [www.gresikkab.go.id/pembangunan-islamic-center-untuk-pertahankan-kearifan-budaya-lokal](http://www.gresikkab.go.id/pembangunan-islamic-center-untuk-pertahankan-kearifan-budaya-lokal) (diakses 27 november 2020)
- Khanif. 2017. Tak Ditemui Bupati Demo Tolak Revitalisasi Alun-Alun Gresik Ricuh. [www.gresiknews.co/tak-ditemui-bupati-demo-tolak-revitalisasi-alun-alun-gresik-ricuh/](http://www.gresiknews.co/tak-ditemui-bupati-demo-tolak-revitalisasi-alun-alun-gresik-ricuh/) (diakses 17 Desember 2019)
- Pemuda Demokrat DPC Gresik. 2017. [www.change.org/p/bupati-gresik-stop-pembangunan-proyek-renovasi-alon2-gresik-wujudkan-konsep-membangun-desamenata-kota](http://www.change.org/p/bupati-gresik-stop-pembangunan-proyek-renovasi-alon2-gresik-wujudkan-konsep-membangun-desamenata-kota) (diakses 15 Desember 2019)
- Sadiman. 2017. Kyai Dan Masyarakat Mendukung Berdirinya Kawasan Religi Islamic Centre Gresik. [www.gresikkab.go.id/kyai-dan-masyarakat-mendukung-berdirinya-kawasan-religi-islamic-centre-gresik](http://www.gresikkab.go.id/kyai-dan-masyarakat-mendukung-berdirinya-kawasan-religi-islamic-centre-gresik) (diakses 27 november 2020)
- Sadiman. 2017. Sepakat Pembangunan Revitalisasi Alun-Alun Tetap Dilanjutkan. [www.gresikkab.go.id/sepakat-pembangunan-revitalisasi-alun-alun-tetap-dilanjutkan](http://www.gresikkab.go.id/sepakat-pembangunan-revitalisasi-alun-alun-tetap-dilanjutkan) (diakses 16 Desember 2019)
- Wirahadi, Umar. 2017. Mulai Lelang Proyek Penataan Alun-Alun. [www.jawapos.com/metro/metropolis/10/04/2017/mulai-lelang-proyek-penataan-alun-alun/](http://www.jawapos.com/metro/metropolis/10/04/2017/mulai-lelang-proyek-penataan-alun-alun/) (diakses 15 Desember 2019)