

**FUNGSI *PUBLIC RELATIONS* SEBAGAI FASILITATOR KOMUNIKASI MENJEMBATANI  
HUBUNGAN ANTARA PEMERINTAH DAN MASYARAKAT (STUDI KASUS : FENOMENA DESAIN  
KAUM *ILLUMINATI* PADA JAM GADANG)**

**Melani Rahmadanty, Ernita Arif, Aidinil Zetra**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNAND Padang  
Pascasarjana FISIP UNAND, Jl. Situjuh No. 1, Padang- Sumbar

<sup>1</sup>melani.rahmadanty@gmail.com, <sup>2</sup>arifernita@yahoo.co.id, <sup>3</sup>aidinil@yahoo.co.id

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran Humas Pemerintah Kota Bukittinggi mengoptimalkan fungsinya sebagai praktisi *Public Relations*, dengan menjadi fasilitator komunikasi dalam menjembatani hubungan antara pemerintah dan masyarakat terkait fenomena desain kaum *illuminati* pada Jam Gadang. Hal ini terjadi karena, banyaknya diperdebatkan oleh netizen di berbagai media sosial dan telah menjadi buah bibir ditengah masyarakat. Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivis dengan metode studi kasus. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa Humas Pemerintah Kota Bukittinggi telah menjadi fasilitator komunikasi yang baik sebagai penghubung antara organisasi dan publiknya, dengan mengadakan sebuah rapat koordinasi yang diikuti oleh DPRD, SOPD Terkait, Konsultan Perencanaan dan Perwakilan Masyarakat. Fungsi inilah yang dikenal dengan istilah "*boundary spanning*". Ketika Humas telah menjaga komunikasi dua arah dan memfasilitasi permasalahan, dengan menyingkirkan rintangan dalam hubungan dan menjaga agar saluran komunikasi tetap terbuka. Sehingga konflik dan keresahan yang dirasakan oleh masyarakat bisa terselesaikan dengan baik.

**Kata kunci:** *Public Relations*, Teori Sistem dan Fungsi *Boundary Spanning*, Fasilitator Komunikasi

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the role of Public Relations of the Bukittinggi City Government to optimize its function as a Public Relations practitioner, by becoming a communication facilitator in bridging the relationship between the government and the community regarding the Illuminati design phenomenon at the Jam Gadang. This happened because many debated by netizens on various social media and has become a byword in the community. This study uses a constructivist paradigm with a case study method. Data collection is done through in-depth interviews. Based on the results of research and data analysis, it was concluded that the Public Relations of the City Government of Bukittinggi had become a good communication facilitator as a liaison between the organization and the public, by holding a coordination meeting followed by the DPRD, Related SOPD, Planning Consultants and Community Representatives. This function is known as "boundary spanning". When Public Relations maintains two-way communication and facilitates problems, removing obstacles in relationships and keeping communication channels open. So that the conflict and anxiety felt by the community can be resolved properly.*

**Keywords:** *Public Relations, System Theory, and Functions of Boundary Spanning, Communication Facilitators*

## Pendahuluan

Kota Bukittinggi dihebohkan dengan desain revitalisasi taman Jam Gadang yang seperti “mata satu” itu, pada pertengahan tahun yang lalu. Semua masyarakat dan netizen di media sosial semangat beropini membahas fenomena ini. Tentu ada yang pro dan kontra dalam menanggapi. Tergantung dari perspektif dan sudut pandang mana mereka masing-masing memandang. Semua tahu bahwa “Jam Gadang” Bukittinggi adalah icon penting di Sumatera Barat yang sudah sangat mendunia. Oleh sebab itulah, Pemerintah Kota Bukittinggi selalu berbenah diri memperbaiki segala infrastruktur yang ada. Termasuk revitalisasi taman Jam Gadang yang seyogyanya dibuat indah dan semenarik mungkin, dengan konsep “*Green City*” seperti adanya kolam air mancur, taman bunga dan ruang terbuka sebagai medan nan bapaneh. Hal ini bertujuan agar masyarakat semakin cinta, nyaman dan betah berdiam diri serta berlama-lama di kota ini. Diperkirakan proyek revitalisasi ini dapat diselesaikan sebelum akhir tahun 2018.

Namun setelah progres pekerjaan sudah mencapai 24%, masyarakat semakin gencar supaya desain yang menyerupai lambang sakral kaum “*Illuminati*” itu bisa dirubah. Karena mereka membanding

luruskan dengan kejadian gempa dahsyat yang diikuti tsunami beberapa waktu sebelumnya di Palu, Sulawesi. Mereka mengait-ngaitkan dengan salah satu desain objek wisata disana yang diibaratkan juga seperti mata dajjal, dan itulah yang mengundang bencana alam di daerah tersebut. Selain itu, tidak bisa dipungkiri kalau masyarakat Kota Bukittinggi memang mayoritas beragama islam dan mereka mengemban pepatah “Adat Basandi Syarak, dan Syarak Basandi Kitabullah”. Sehingga hal yang bersinggungan dengan tanda-tanda tersebut, sangat riskan bagi mereka.

Menanggapi hal tersebut, Humas Pemerintah Kota Bukittinggi telah melakukan klarifikasi terhadap persoalan yang sedang viral itu. Kepala Bagian Humas Pemko Bukittinggi Yulman, SIP menyebutkan, hal ini sama sekali tak bisa dibenarkan. "Tak benar itu, tak mungkin ada simbol seperti yang dibicarakan, dan tak mungkin pula disengaja," ucapnya. Beliau menyebut dalam desain Jam Gadang, sebenarnya berbentuk bulat bukan elips. Hal ini terjadi karena pengambilan gambarnya dari sudut yang berbeda. Beliau mengharapkan, warga harus bijak bermedia sosial dan bersikap baik menyikapi setiap persoalan. Menurutnya, Pemko Bukittinggi tidak mempunyai niat yang buruk dalam merancang dan membangun kawasan Jam

Gadang. Jadi mohon ditanggapi dengan cerdas dan tidak mengundang gesekan dalam kehidupan masyarakat, pungkasnya.<sup>1</sup>

Walaupun telah ada klarifikasi dari Humas Pemerintah Kota Bukittinggi, tapi sepertinya tidak menggoyahkan niat masyarakat supaya desain revitalisasi taman Jam Gadang itu bisa dirubah saja. Namun, kita ketahui bahwa dalam sistem dan administrasi pemerintah, mengubah suatu desain yang telah disepakati dan telah berjalan pengerjaannya itu bukanlah suatu hal yang mudah. Sangat panjang proses yang harus dilalui oleh pihak ketiga atau konsultan perencana untuk bisa mendapatkan sebuah proyek, karena berhubungan dengan sumber dana yang harus dipertanggung jawabkan. Dan juga kita ketahui bersama bahwa dana yang dikeluarkan untuk revitalisasi taman Jam Gadang ini jumlahnya tidak main-main, diketahui anggaran yang dikeluarkan yaitu Rp 16, 4 miliar dan berasal dari APBD Kota Bukittinggi tahun anggaran 2018.<sup>2</sup>

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penelitian yang akan dilakukan bertujuan untuk mengetahui bagaimana Humas Pemerintah Kota Bukittinggi dapat

menyelesaikan konflik ini, dengan mengoptimalkan fungsinya sebagai *public relations* menjadi fasilitator komunikasi dalam menjembatani hubungan antara pemerintah dan masyarakat terkait fenomena desain kaum *illuminati* pada Jam Gadang.

## Tinjauan Pustaka

### *Public Relations*

Hubungan masyarakat (humas) merupakan terjemahan bebas dari *public relations*. Menurut Soegiardjo, dalam Suryanto (2016), PR adalah fungsi manajemen yang melakukan penilaian terhadap sikap publik, menyesuaikan kebijaksanaan tata kerja dari suatu organisasi atau perorangan dengan kepentingan publik dan melakukan program aksi untuk memperoleh pengertian dan persetujuan publik. Suryanto menjelaskan dalam bukunya yang berjudul *Public Relations* definisi tersebut menekankan pada aspek PR sebagai fungsi manajemen dalam membantu organisasi, institusi atau perusahaan. Fungsi yang dimaksud adalah melakukan aksi kepada publik dengan tujuan memperoleh

---

<sup>1</sup> <http://news.klikpositif.com/baca/39446/heboh-desain-taman-jam-gadang-mirip-mata-dajjal--ini-penjelasan-pemko-bukittinggi> (diakses tanggal 25/04/2019).

<sup>2</sup>

<http://news.klikpositif.com/baca/35290/pemko-bukittinggi-habiskan-rp16-4-miliar-pugar-kawasan-jam-gadang?page=1> (diakses tanggal 25/04/2019).

pengertian dan dukungan. Salah seorang tokoh PR terkemuka yang kemudian disebut sebagai Bapak PR (*The Founding Father of Public Relations*), Edward Louis Bernays, dalam bukunya *The Engineering of Consent* (1955) mendefinisikan PR sebagai *inducing the public to have understanding for and goodwill* (membujuk publik untuk memiliki pengertian yang mendukung serta memiliki niat baik).

Jadi, PR menekankan pada aspek komunikasi yang bersifat timbal balik (*respirokal*) dalam rangka mencapai pemahaman dan niat baik (*goodwill*) dan citra baik (*good image*) antara lembaga dengan publik. Sementara itu, Cutlip, Center & Broom dalam bukunya *Effective Public Relations* (2006) mendefinisikan PR sebagai *the planned effort to influence opinion through good character and responsible performance, based on mutually satisfactory two-way communications* (usaha terencana untuk memengaruhi pandangan melalui karakter yang baik serta tindakan yang bertanggung jawab, didasarkan atas komunikasi dua arah yang saling memuaskan).

### **Peran Praktisi *Public Relations***

Peranan praktik *public relations* menurut Dozier and Broom (dalam Rosady Ruslan, 2006: 20) dibedakan menjadi dua,

yakni peranan manajerial (*communication manager role*) dan peranan teknis (*communication technician role*). Peranan manajerial dapat diuraikan menjadi empat kategori, yakni:

1. Penasehat Ahli (*Expert Prescriber Communication*)

Seorang praktisi pakar *public relations* yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya (*public relationship*). Pihak manajemen bertindak pasif untuk menerima atau mempercayai apa yang telah disarankan atau usulan dari pakar PR (*expert prescriber*) tersebut dalam memecahkan dan mengatasi persoalan PR yang tengah dihadapi oleh organisasi bersangkutan.

Praktisi PR diposisikan sebagai ahli dan menjadi penasihat bagi pimpinan organisasi. Peran sebagai penasihat meliputi memberikan masukan dan pertimbangan terkait proses pembuatan keputusan. Untuk menjalankan peran ini secara maksimal, praktik PR harus “dekat” dengan top manajemen. Tujuannya, supaya segala masukan dapat disampaikan secara langsung.

2. Fasilitator Komunikasi  
(*Communication Facilitator*)

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

Praktisi PR berperan sebagai fasilitator atau jembatan komunikasi antara organisasi dengan publiknya, baik internal maupun eksternal. Termasuk di dalamnya, praktisi PR harus mampu menjadi penengah bila terjadi kesalahan persepsi. Praktisi PR harus netral sehingga semua pihak sama-sama merasa diuntungkan.

3. Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem Solving Process Facilitator*)

Peranan praktisi PR dalam proses pemecahan persoalan *public*

*relations* ini merupakan bagian dari tim manajemen. Hal ini dimaksudkan untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasihat (*adviser*) hingga mengambil tindakan eksekusi (keputusan) dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan professional.

Praktisi PR menjadi fasilitator ketika menyelesaikan suatu masalah. Apabila memungkinkan, praktisi PR dapat menjadi *leader* dalam penanganan krisis. Untuk menjalankan peran ini, maka praktisi PR dituntut memiliki kualitas professional, baik secara teoritis maupun teknis lapangan.

4. Teknisi Komunikasi (*Communication Technician*)

Berbeda dengan tiga peranan praktisi PR professional sebelumnya yang terkait dengan fungsi dan peranan manajemen organisasi. Peranan *communication technician* ini menjadikan praktisi PR sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi atau dikenal dengan *method of communication in organization*. Sistem komunikasi dalam organisasi tergantung dari

masing-masing bagian atau tingkatan (*level*), yaitu secara teknis komunikasi, baik arus maupun media komunikasi yang dipergunakan dari tingkat pimpinan dengan bawahan akan berbeda dari bawahan ke tingkat atasan. Hal yang sama juga berlaku pada arus dan media komunikasi antara satu level, misalnya komunikasi antar karyawan satu departemen dengan lainnya (*employee relations and communication media model*).

Praktisi PR dianggap sebagai pelaksana teknis komunikasi yang menyediakan layanan di bidang teknis. Praktisi PR dituntut memahami dan menguasai berbagai alat komunikasi. Praktisi PR juga harus mengikuti perkembangan zaman terkait alat komunikasi. Apabila tidak mengikuti perkembangan zaman, komunikasi antara organisasi dengan publik akan terhambat.

### **Teori Sistem dan Fungsi *Boundary Spanning***

Teori sistem sangat mewarnai proses *public relations*. Praktisi PR dapat menjadikan teori ini sebagai dasar menjalin

hubungan dengan publiknya. Kajian PR berdasarkan teori sistem pertama kali dibangun oleh James Grunig (Grunig & Hunt, 1984; Grunig L., Grunig J. & Ehling, 2008). Definisi *public relations* sebagai "*management of communication between an organization and its public*" yang disampaikan Grunig & Hunt (1984: 6) didasarkan pendekatan teori sistem atas PR. Tampak bahwa Grunig & Hunt lebih fokus pada aktivitas PR yang membantu manajemen dalam mengelola komunikasi untuk mendukung interaksi antara organisasi dan publiknya. Definisi ini berangkat dari asumsi organisasi adalah suatu sistem yang saling berhubungan dengan sistem lainnya di luar dirinya. Manajemen komunikasi yang dilakukan PR juga sebagai cara untuk menyampaikan informasi (aspirasi) publik kepada organisasinya (sebagai bagian dari suatu sistem).

Teori sistem menganggap bahwa aktivitas organisasi mengakibatkan konsekuensi (dampak) bagi publiknya. Sebaliknya, tindakan publik sebagai respons terhadap aktivitas organisasi juga menimbulkan konsekuensi tertentu bagi organisasi. Konsekuensi ini disebut sebagai "*reciprocal consequences*", yaitu munculnya masalah saat berhubungan dengan publik (Grunig & Hunt, 1984: 10). Untuk mengatasi

masalah yang muncul, organisasi membutuhkan subsistem *public relations* yang dapat menjalin komunikasi antara organisasi dan publik.

Teori sistem menganalogikan organisasi sebagai sebuah lingkaran. PR ialah penjaga lingkaran agar masalah tetap berada di lingkaran dan diselesaikan di dalam lingkaran. PR menjadi penghubung antara subsistem yang satu dan yang lainnya, baik itu subsistem internal maupun subsistem eksternal organisasi. Ke dalam organisasi, PR bertugas menyeleksi informasi yang masuk dan membentengi diri dari informasi menyesatkan dari luar. Sebagai manajer komunikasi, dengan demikian, PR selalu memproses informasi yang dia peroleh dari aktivitas *monitoring (scanning)* lingkungan. PR mesti memahami kebijakan manajemen sehingga dapat menjelaskannya kepada publik. Ke luar, PR merupakan representasi organisasi (*external representation*) yang menyediakan informasi dan memantau citra yang terbentuk di benak publik dengan berinteraksi dengan publik untuk mengumpulkan informasi apa yang dirasakan publik.

Dalam interaksi antara organisasi dan lingkungannya, PR mempunyai fungsi sebagai penghubung antara organisasi dan lingkungannya. Fungsi ini dikenal dengan

istilah "*boundary spanning*". Melalui fungsi ini, PR berinteraksi dengan lingkungannya untuk *monitoring*, seleksi, dan menghimpun informasi. Informasi tersebut kemudian disampaikan kepada kelompok dominan dalam organisasi. Karena itu, dapat dikatakan fungsi *boundary-spanning* ini sebagai aktivitas "penjaga gerbang" (*gatekeeper*). Menurut White & Dozier (2008: 93), kelompok dominan (*dominant coalition*) adalah "kumpulan orang-orang (para manajer senior) yang mempunyai kekuasaan untuk mengatur dan mengontrol operasional organisasi". Dalam proses pengambilan keputusan, koalisi dominan membutuhkan input informasi tentang situasi lingkungan, dan informasi tersebut disediakan oleh PR.

Aktivitas melaksanakan fungsi *boundary spanning* yang dilakukan praktisi *public relations* mencakup antara lain: (a) Menjelaskan informasi tentang organisasi kepada publik (lingkungannya). Praktisi PR mesti menginterpretasi filosofi, kebijakan, program, dan apa yang dipikirkan manajemen agar dapat dimengerti publiknya. Informasi ini merupakan input bagi publik. Selanjutnya, praktisi PR menyeleksi, menerima, dan menyampaikan informasi dari publik kepada organisasi. Ini adalah umpan balik dan merupakan input bagi organisasi. (b) Memonitor

lingkungannya sehingga mengetahui apa yang terjadi dan menginterpretasi isu-isu yang potensial memengaruhi aktivitas organisasi dan membantu manajemen merespons isu-isu tersebut melalui aktivitas isu manajemen. Di sini praktisi PR bertindak sebagai mitra manajemen untuk mengidentifikasi dan memecahkan permasalahan yang mungkin muncul, dan (c) Membangun sistem komunikasi dua arah dengan publiknya agar organisasi dapat beradaptasi dengan lingkungannya. Praktisi *public relations* merupakan seorang fasilitator komunikasi.

### **Metode Penelitian**

Paradigma penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivitis karena penelitian ini bersifat kualitatif dan peneliti ingin mendapatkan pengembangan pemahaman yang membantu proses interpretasi suatu peristiwa atau kejadian pada realitas hidup manusia. Pada penelitian ini peneliti ingin mendapatkan pemahaman mengenai deskripsi respon Humas Pemerintah Kota Bukittinggi dalam rangka menanggapi isu yang berkembang dimasyarakat terkait fenomena desain kaum *illuminati* pada Jam Gadang.

Creswell (2009: 28) berpendapat bahwa penelitian dengan pendekatan kualitatif mencoba menjelaskan fenomena-

fenomena dengan mengumpulkan data selengkap-lengkapnyanya. Dengan penelitian kualitatif peneliti berusaha membangun makna tentang suatu fenomena berdasarkan pandangan-pandangan dari para partisipan. Moleong (2005: 30) mengungkapkan bahwa “metode penelitian kualitatif berdasarkan kondisi alami di lapangan untuk menggali informasi tanpa berusaha mempengaruhi informan. Melalui penelitian kualitatif, maka data yang dihasilkan adalah data deskriptif berupa kata-kata tertulis dan lisan.”

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode studi kasus karena ingin melihat latar belakang, sifat, dan karakter yang khas dari suatu kasus dan disimpulkan menjadi suatu hal yang umum. “Studi kasus, atau penelitian kasus adalah penelitian tentang status subjek penelitian yang berkenan dengan suatu fase spesifik atau khas dari keseluruhan personalitas. Tujuan dari studi kasus adalah untuk memberikan gambaran secara mendetail tentang latar belakang, sifat, dan karakter yang khas dari kasus yang kemudian dari sifat khas di atas akan dijadikan suatu hal yang bersifat umum.” (Basuki, 2006: 2).

Dalam penelitian kualitatif ini pula peneliti melakukan pengumpulan data dengan melakukan wawancara mendalam dan observasi sebagai data primer,

sedangkan data sekunder didapatkan dari studi dan pustaka dan dokumentasi. Peneliti menggunakan wawancara mendalam untuk memberikan ruang bicara yang luas kepada narasumber agar narasumber dapat memberikan informasi yang lengkap kepada peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian.

### **Pembahasan**

Dalam menghadapi persoalan terkait desain Jam Gadang yang tumpang tindih, dan semakin hangatunya isu yang berkembang, akhirnya ditanggapi serius oleh Pemerintah Kota Bukittinggi. Untuk mengantisipasi polemik yang berlarut-larut terkait isu fenomena desain kaum *illuminati* pada Jam Gadang, Humas mengambil langkah selanjutnya. Sebuah rapat koordinasi dilakukan dan dipimpin langsung oleh Ketua DPRD, didampingi Wakil Ketua dan sejumlah anggota DPRD, serta dihadiri Sekretaris Daerah Kota Bukittinggi bersama SOPD terkait, konsultan perencanaan PT. Anirindo Mitra Konsultan dan perwakilan tokoh masyarakat. DPRD Kota Bukittinggi telah mengambil keputusan dan merekomendasikan kepada Pemerintah Kota Bukittinggi untuk mengambil kebijakan agar dapat mengubah desain revitalisasi taman Jam Gadang tersebut. Kesepakatan untuk merubah desain revitalisasi taman

Jam Gadang itu jangan disalahartikan sebagai pembenaran bahwa adanya symbol mata dajjal, namun untuk mengantisipasi dan menjawab keresahan masyarakat desain alternatif kedua akan dipersiapkan dalam waktu dekat.

Disinilah sebenarnya fungsi Humas telah dioptimalisasikan dalam menjembatani hubungan antara pemerintah dan masyarakat terkait hal diatas. Sesuai dengan teori sistem dan fungsi *boundary spanning* yang dikemukakan oleh Rachmat Kriyantono, Ph.D dalam bukunya yang berjudul "Teori Public Relations Perspektif Barat dan Lokal: Aplikasi Penelitian dan Praktik". Dimana *public relations* mempunyai fungsi sebagai penghubung antara organisasi dan publiknya. Fungsi inilah yang dikenal dengan istilah "*boundary spanning*". Ketika PR memiliki fungsi manajerial sebagai pengelola isu, fasilitator komunikasi, pemecah masalah antara organisasi dan publiknya. Melalui fungsi ini, PR berinteraksi dengan lingkungannya untuk *monitoring*, seleksi, dan menghimpun informasi. Karena itu, dapat dikatakan fungsi *boundary-spanning* ini sebagai aktivitas "penjaga gerbang" (*gatekeeper*). Dan dalam proses pengambilan keputusan dibutuhkan input informasi tentang situasi lingkungan, dan informasi tersebut disediakan oleh PR.

Menurut Grunig & Hunt (1984:9), sebagai “perantara, satu kaki *public relations* berada di pihak organisasi, satu kaki lainnya berada di pihak publik.” Inilah yang menyebabkan PR disebut sebagai orang yang bekerja di “perbatasan” atau sebagai “elemen perbatasan.”

Dalam aktivitasnya untuk menyentuh seluruh lapisan masyarakat pemerintah mengandalkan peran dari humas pemerintah. Peran praktisi *public relations* sebagai fasilitator komunikasi adalah bertindak sebagai perantara dan membantu manajemen dengan menciptakan kesempatan-kesempatan untuk mendengar apa kata publiknya dan menciptakan peluang agar publik mendengar apa yang diharapkan manajemen (Dozier dan Broom, 1995).

Peran ini juga menjaga komunikasi dua arah dan memfasilitasi komunikasi dengan menyingkirkan rintangan dalam hubungan dan menjaga agar saluran komunikasi tetap terbuka. Selain itu humas juga bertindak sebagai sumber informasi dan juru komunikasi antara organisasi dan publik. Tujuannya adalah memberi informasi yang dibutuhkan oleh baik itu manajemen maupun publik untuk membuat keputusan demi kepentingan bersama (Cutlip *et al.*, 2006).

Fasilitator komunikasi adalah orang atau badan yang berada pada batas antara organisasi dengan lingkungannya yang menjaga agar komunikasi dua arah tetap berlangsung. Humas bisa menjadi media atau jembatan komunikasi antara publik dengan pemerintah, sebagai media yang berada ditengah-tengah dua strata tersebut, bila terjadi kesalahan komunikasi (*miss communication*). Dia menjadi yang paling “pandai” dalam menyampaikan segala masukan dari “bawah” kepada pimpinan dan dari publik eksternal kepada internal dengan memanfaatkan berbagai media komunikasi yang ada dengan sekreatif mungkin.

Humas bisa bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pemerintah dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya. Seperti halnya mungkin dengan pemerintah dan masyarakat bisa duduk bersama membahas masalah tersebut, yang akhirnya menghasilkan kebijakan publik. Dan keputusan yang diambil pemerintah bisa diterima oleh masyarakat. Selain itu, humas juga dituntut mampu menjelaskan kembali keinginan, kebijakan dan harapan pemerintah kepada publiknya. Sehingga dengan komunikasi timbal balik tersebut dapat terciptanya saling pengertian,

mempercayai, menghargai, mendukung dan toleransi yang baik dari kedua belah pihak.

Humas telah menjaga komunikasi dua arah dan memfasilitasi permasalahan, dengan menyingkirkan rintangan dalam hubungan dan menjaga agar saluran komunikasi tetap terbuka. Dalam konteks ini, peran fasilitator komunikasi dapat dilihat dari peranan humas yang menjadikan pemerintah sebagai pendengar suara dari masyarakat dan membuat suara pemerintah didengar oleh masyarakat melalui rapat koordinasi bersama, yang merupakan kegiatan pemerintah. Tujuannya adalah memberi informasi yang dibutuhkan oleh baik itu pemerintah maupun publik untuk membuat keputusan demi kepentingan bersama. Yang akhirnya bisa mendapatkan simpati dan empati yang tinggi dari masyarakat terhadap pemerintahan Kota Bukittinggi.

Dengan demikian, konflik ini bisa terselesaikan dengan baik, dan diharapkan keresahan yang dirasakan oleh masyarakat tidak terus menerus membayangi. Dimana mereka mempunyai pemerintahan yang sangat mau menampung aspirasi rakyatnya dan memiliki sistem kinerja yang sangat baik. Karena desain yang dibuat pasti telah sesuai dengan perencanaan pemerintah kota dan memperhatikan struktur tanah di

lokasi. Setiap perencanaan tentu ada makna dan fungsinya. Tidak mungkin pemerintah membuat perencanaan mengarah seperti opini yang berkembang, jangan salah persepsi karena tidak ada sedikitpun niat pemerintah untuk membuat perencanaan yang mengarah ke symbol tersebut, dan hindarilah melihat sesuatu itu dengan sudut pandang untuk memojokkan suatu pihak. Semua pasti dilakukan untuk kepentingan bersama, demi kebaikan dan kemajuan Kota Bukittinggi.

### **Penutup**

Berdasarkan pemaparan diatas dapat disimpulkan, bahwa Humas Pemerintah Kota Bukittinggi secara kepermerintahan telah mengoptimalkan fungsinya dan menjalankan tugasnya sesuai dengan tupoksi yang ada, terkait kasus yang tengah dihadapi. Dalam hal ini, Humas Pemerintah Kota Bukittinggi telah bertindak sebagai komunikator, membantu (*back up*) mecapai tujuan dan sasaran bagi instansi/lembaga kepermerintahan bersangkutan, membangun hubungan baik dengan publik dan hingga menciptakan citra serta opini masyarakat yang menguntungkan. Humas telah menjadi fasilitator komunikasi sebagai penghubung antara organisasi dan publiknya, fungsi keluar berusaha memberikan informasi

atau pesan yang sesuai dengan tujuan dan kebijaksanaan instansi/lembaga kepada masyarakat, sedangkan ke dalam wajib menyerap reaksi, aspirasi atau opini khalayak tersebut diserasikan demi kepentingan instansinya atau tujuan bersama.

Fungsi ini menerapkan teori sistem dan fungsi *boundary spanning*. Ketika Humas telah menjaga komunikasi dua arah dan memfasilitasi permasalahan, dengan menyingkirkan rintangan dalam hubungan dan menjaga agar saluran komunikasi tetap terbuka. Sehingga konflik dan keresahan yang dirasakan oleh masyarakat bisa terselesaikan dengan baik. Humas mengambil sebuah langkah yang bisa menjembatani hubungan antara pemerintah dan masyarakatnya. Konflik bisa diselesaikan dengan mengadakan sebuah rapat koordinasi yang dihadiri oleh pejabat petinggi di Kota Bukittinggi dan perwakilan tokoh masyarakat. Humas berperan menjadi media yang berada ditengah-tengah dua strata tersebut, bila terjadi kesalahan komunikasi (*miss communication*). Dia menjadi yang paling “pandai” dalam menyampaikan segala masukan dari “bawah” kepada pimpinan dan dari publik eksternal kepada internal dengan memanfaatkan berbagai media

komunikasi yang ada dengan sekreatif mungkin.

#### Daftar Pustaka

- Creswell, John W. 2009. *Research Design Pendekatan Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Iwan R. 2018. Heboh Desain Taman Jam Gadang Mirip Mata Dajjal, Ini Penjelasan Pemko Bukittinggi. (<http://news.klikpositif.com/baca/39446/heboh-desain-taman-jam-gadang-mirip-mata-dajjal--ini-penjelasan-pemko-bukittinggi>) diakses tanggal 25 April 2019.
- Kriyantono, Rachmat. 2014. *Teori Public Relations Perspektif Barat & Lokal: Aplikasi Penelitian dan Praktik*. Jakarta: Kencana Prenamedia Group.
- Lexy J. Moleong. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Mahesa, Ocky Anugrah. 2018. Pemko Bukittinggi Habiskan Rp 16, 4 Miliar Pugar Kawasan Jam Gadang (<http://news.klikpositif.com/baca/35290/pemko-bukittinggi-habiskan-rp16-4-miliar-pugar->

kawasan-jam-gadang?page=1)

diakses tanggal 25 April 2019.

Ruslan, Rosady. 2008. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.